

**Nouveaux usages en bibliothèques de sciences :
impact sur les collections et les espaces. Le cas
de la Bibliothèque Ernst et Lucie Schmidheiny**



**UNIVERSITÉ
DE GENÈVE**

DIVISION DE L'INFORMATION
SCIENTIFIQUE (DIS)

Travail de Master réalisé en vue de l'obtention du Master HES

par :

Philippe COSANDEY

Directrice du travail de Master :

Yolande Estermann Wiskott, professeure HES

Genève, le 15 août 2016

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information documentaire

Déclaration

Ce travail de Master est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de Master of Science en Sciences de l'information.

L'étudiant a envoyé ce document par email à l'adresse remise par son directeur de travail de Master pour analyse par le logiciel de détection de plagiat URKUND, selon la procédure détaillée à l'URL suivante : http://www.orkund.fr/student_gorsahar.asp

L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Master, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du directeur du travail de Master, du juré ou de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seul le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Genève, le 15 août 2016

Philippe Cosandey



Remerciements

La clôture de ce mémoire permet de contempler le chemin parcouru. Je tiens à remercier ici tous ceux qui ont balisé ma route.

Ma reconnaissance va ainsi :

A Annabel Chanteraud, responsable du site Uni-Arve (Sciences) qui m'a confié ce mandat avec une totale liberté d'action.

A Bénédicte Dupré, bibliothécaire en charge de la coordination des services, qui est l'inspiratrice du sujet et qui fut mon soutien direct avec une disponibilité constante.

A Cédric Noir, bibliothécaire en charge de la coordination des collections, qui m'a poussé vers une analyse éloignée des évidences.

A tout le reste du personnel de la BELS qui m'a soutenu et s'est montré disponible de manière permanente malgré mes nombreuses sollicitations : Rachel Bays, Audrey Bellier, Nicole Bussat, Sara Eusebio, Laure Mellifluo, Vanessa Vazquez, Maria Zamora, avec une spéciale dédicace à Anne Morin qui fut à l'écoute même lors de stress intense.

A Yolande Estermann, ma directrice de master, professeure à la HEG, pour m'avoir judicieusement conseillé et m'avoir orienté afin de cerner l'essentiel.

A Emmanuel Fragnière pour avoir accepté d'être mon juré.

A Gwënola Dos Santos pour nos discussions sur le métier et les informations qu'elle m'a transmises, ainsi qu'à l'ensemble du personnel de l'infothèque pour son accueil.

A Béatrice Werner et Jean-Luc Rouiller pour leur relecture attentive de ce mémoire.

Ma gratitude se porte également vers les usagers de la BELS qui ont fait plus que recevoir avec politesse mon enquête et qui ont souvent ouvert un dialogue constructif.

Avec un clin d'œil à Kélyane et Calypso qui m'ont soutenu à leur manière.

Résumé

L'objectif de ce travail est de faire le point sur le comportement des usagers en bibliothèque académique de sciences. Cette analyse permet de cerner les besoins concernant l'aménagement et les collections. Ce mandat s'est déroulé dans un périmètre défini par les murs de la Bibliothèque Ernst et Lucie Schmidheiny (BELS).

Une méthodologie en trois étapes a été suivie, avec divers éléments pour la compléter. En premier lieu une revue de littérature a permis d'observer les mutations de la bibliothéconomie avec l'évolution de la technologie et des usages mais également les fondamentaux de la bibliothéconomie. Un examen plus précis s'est dirigé sur les bibliothèques académiques, leur adaptation, l'innovation et les constantes du métier.

Deuxièmement la vision des bibliothécaires a été prise en compte au moyen de focus groups réunissant l'ensemble des collaborateurs de la BELS. Pour terminer, la synthèse de ces réunions a permis de paramétrer une enquête sous forme de questionnaire distribué à un large échantillon d'utilisateurs présents à la bibliothèque, sans tenir compte des usagers à distance, les services en ligne ayant déjà été l'objet d'un précédent mandat.

Les résultats ont confirmé certains éléments qui vont dans le sens de l'évolution actuelle. Le besoin de l'utilisateur de niveau Bachelor est avant tout de disposer de place pour venir étudier et son comportement a évolué en nécessitant l'installation d'un tiers lieu. Le futur se décline en cloisonnant les activités avec des zones de silence studieux et d'autres autorisant le bruit. La collection est moins sollicitée par ces étudiants et se concentre sur quelques ouvrages de références, essentiellement ceux énoncés en cours. L'enquête souligne une faible connaissance des services offerts et un désintérêt pour les outils en ligne qui ne sont pas rapidement utilisables. Mais d'autres études montrent qu'à partir du Master les usagers bifurquent vers les services virtuels.

L'apport de cette étude détermine l'innovation, en élaguant les fantasmes, comme la fin du livre, pour conserver les besoins principaux de ceux qui fréquentent la bibliothèque.

Une série de recommandations découle de la synthèse de toutes ces étapes.

Mots-clés : Bibliothèques universitaires, aménagement, collection, services, innovation, adaptation des services, analyse des besoins, usagers académiques, évolution du métier, rôle des spécialistes ID, médiation.

Table des matières

Déclaration	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Table des matières	iv
Liste des tableaux	vii
Liste des figures	vii
1. Introduction	1
1.1 Définition du mandat	1
1.2 Problématique	1
1.3 Objectifs	2
2. Contexte	2
2.1 Contexte général	2
2.1.1 Historique	3
2.1.2 Dernier réaménagement	3
2.2 Contexte au sein de l'Université	4
2.2.1 Situation	4
2.2.2 Mission	5
2.2.3 Politique	5
2.3 La BELS en 2016	6
3. Revue de littérature	7
3.1 La bibliothèque au 21 siècle	8
3.2 L'évolution du public universitaire	10
3.3 Le numérique	11
3.4 L'innovation	14
3.5 Les limites à l'innovation	16
3.6 L'étude des comportements	17
3.7 L'avenir des bibliothèques	18
3.8 Aménagement	19
3.9 Collection	21
3.10 Services	22
4. Analyse de l'existant	24
4.1 Préparation des focus group	24
4.2 Méthodologie employée	25
4.3 Synthèse des focus group	25
4.3.1 Général	26

4.3.2	Aménagement	27
4.3.3	Collection	28
4.3.3.1	Collection papier	28
4.3.3.2	Collection numérique	30
4.3.4	Services	31
4.3.5	Derniers éléments	31
4.4	Eléments principaux des focus group	31
4.5	Divergences au sein de l'équipe	32
4.5.1	Implication dans l'enquête	32
4.5.2	Dépasser les divergences	32
5.	Eléments complémentaires	33
5.1	Taux de rotation	34
5.2	Gestion de la collection	35
5.3	Incidents survenus en 2016	37
5.4	Projet de l'association des étudiants	37
5.5	Rapport sur l'enquête Libqual	38
5.6	Analyse à l'infothèque de la HEG	39
6.	Enquête menée auprès des usagers de la BELS	40
6.1	Méthodologie employée	41
6.2	Résultat de l'enquête	41
6.2.1	Général	41
6.2.2	Aménagement	42
6.3	Réflexion sur l'enquête	44
7.	Observations	45
7.1	L'attitude envers le lieu	45
7.2	Attitude envers la collection	46
8.	Synthèse de toutes les données	46
9.	Conclusion et recommandation	48
9.1	Général	48
9.2	Aménagement	49
9.3	Collection	49
9.4	Services	50
9.5	Liste des recommandations	51
9.6	Le mot de la fin	52
	Bibliographie	53
	Annexe 1 : Liste des abréviations utilisées	58
	Annexe 2 : Questionnaire Focus groupe	59

Annexe 3 : Questionnaire enquête	62
Annexe 4 : Résultats enquête	66
Annexe 5 : La BELS en bref	84
Annexe 6 : Questionnaire sur le dernier réaménagement	86
Annexe 7 : Organigramme de la DIS	87
Annexe 8 : Le CODIS et ses missions	88
Annexe 9 : Mission de la bibliothèque de l'université	89

Liste des tableaux

Tableau 1 : Taux de rotation	35
------------------------------------	----

Liste des figures

Figure 1 : Organigramme de la Division de l'Information scientifique (DIS)	88
Figure 2 : Répartition en pôles du Service de coordination de la DIS (CODIS).....	89

1. Introduction

1.1 Définition du mandat

La révolution digitale et le web 2.0 ont transformé certains usages en bibliothèque, de la recherche directement réalisée sur internet aux activités en ligne, comme les inscriptions ou les prolongations, en passant par le prêt automatisé ainsi que les ouvrages et revues numériques à disposition.

Ce bouleversement poursuit également son chemin dans les bibliothèques académiques, notamment scientifiques. Dès lors, nous devons nous interroger sur les besoins actuels des utilisateurs, par rapport aux locaux, aux ressources documentaires, ainsi qu'aux prestations, afin de définir s'ils nécessitent des aménagements pour s'adapter aux nouvelles habitudes.

Dans ce cadre, le site Uni ARVE (Sciences) de la Bibliothèque de l'Université de Genève a mandaté la Haute école de gestion de Genève pour évaluer l'impact de ces nouveaux comportements sur les espaces, les collections, et les services aux usagers.

Ce travail de Master s'est déroulé à la bibliothèque principale du site Uni ARVE : la Bibliothèque Ernst et Lucie Schmidheiny (BELS ci-après).

Le mandat porte sur l'examen des usagers en présentiel de cette bibliothèque, en tenant compte de leurs habitudes et des raisons de leur fréquentation. Nous avons étudié l'utilisation qu'ils font aujourd'hui du lieu, des collections et des services, afin de déterminer si les agencements, les ressources et les prestations mis à leur disposition sont adaptés à leurs activités présentes et leurs attentes. Nous savions au préalable que les étudiants qui fréquentent la bibliothèque sont de niveau Bachelor, des études antérieures ayant démontré que les usagers d'un niveau supérieur se concentrent sur les services en ligne. C'est pourquoi, en dehors d'observer leur impact nous ne pouvons proposer des solutions pour la partie en ligne car notre étude se cantonne aux gens présents sur place.

1.2 Problématique

Lors de nos premiers entretiens avec l'équipe de la BELS pour définir ce mandat des éléments marquant sont apparus. Un postulat de base évoquait le fait que peu de livres sortent en prêt, tandis que les étagères débordent et que la collection, alimentée régulièrement, comporte un panel couvrant largement les années antérieures à 2000. Cette observation suggère que la collection peut paraître vieillissante. Ce manque de

dynamisme se complète avec un manque de place pour les étudiants et la suspicion d'un faible intérêt pour les services développés par la Bibliothèque de l'Université de Genève.

A ce stade nous étions dans le ressenti et aucune donnée ne corroborait ces impressions, hormis une enquête Libqual¹, dont nous aurons un résumé plus bas, qui soulève quelques doléances des usagers. C'est pourquoi une analyse plus précise s'est avérée nécessaire. Le constat évoqué ici est propre à la BELS mais correspond à une problématique récurrente dans les bibliothèques académiques de Genève. Le manque de place, le manque d'intérêt pour les collections et l'évolution des usages alimentent régulièrement les discussions des professionnels.

1.3 Objectifs

Les objectifs suivants ont été définis en collaboration avec le mandant.

- Réaliser un état de l'art sur les grandes orientations et tendances actuelles des bibliothèques académiques et plus particulièrement celles de sciences
- Effectuer un état des lieux et une analyse de la situation à partir d'un cas concret, la BELS
- Proposer des recommandations sur la gestion des collections, sur l'aménagement de l'espace et sur les prestations de services aux usagers/étudiants

2. Contexte

Une bibliothèque s'inscrit forcément dans un contexte déterminé par son histoire, sa mission, le réseau qui l'entoure et qui conduit sa politique de gestion, les employés qui la composent ainsi que son environnement géopolitique. Nous verrons, à travers notre prospection, la difficulté d'établir des recommandations dans la perspective d'un usage globalisé. Il demeure qu'une réflexion sur les comportements au sens large peut aider à comprendre une évolution plus générale.

2.1 Contexte général

Nous allons commencer par dresser un rapide historique de la BELS avant de nous concentrer plus longuement sur la dernière grande rénovation. Des éléments sont mis en avant qui permettent de cerner les implications qui se ressentent aujourd'hui.

¹Questionnaire standardisé, mis au point et diffusé par l'Association of Research Libraries (ARL) qui permet aux bibliothèques universitaires d'obtenir des données homogènes et comparables entre elles.

2.1.1 Historique

La première évocation d'une bibliothèque est celle des laboratoires de chimie, fondée en 1879. Jusqu'en 1970 elle occupait une salle du premier étage de l'ancienne école de Chimie. Le manque de place est vite apparu, c'est pourquoi une partie des collections se trouvait sous les gradins du grand amphithéâtre de l'école en question. Depuis le début des années septante la bibliothèque de l'école de Chimie est devenue la bibliothèque de la Section de Chimie et s'est installée sur son emplacement actuel (Benakis 1979, p. 135). Il faut savoir que les bâtiments des sciences et leur situation aujourd'hui, résultent de la double volonté de regrouper les enseignements et la recherche scientifiques et de conserver l'Université au cœur du tissu urbain genevois. Ce n'est qu'en 2002 que les collections de biologie furent rajoutées, avant d'être suivies par celles de pharmacie. Le projet de transformation abordé au chapitre suivant a poursuivi la modification du paysage de la collection.

2.1.2 Dernier réaménagement

La dernière rénovation² s'est avérée bienvenue, car les employés comme les usagers trouvaient l'endroit vétuste. Cette métamorphose s'inscrivait dans un vaste projet de réorganisation qui visait le regroupement des collections scientifiques dans une seule bibliothèque. Cette ambition n'a pas abouti, à l'exception de la physique qui a rejoint ces lieux. Ce projet, soutenu dès le départ par le décanat de la faculté, a également reçu l'appui de la Fondation Ernst et Lucie Schmidheiny. Cette dernière, fondée en 1965 dans le but de soutenir la recherche et la relève à l'Université de Genève, souhaitait, de manière exceptionnelle, soutenir un projet d'envergure pour améliorer sa visibilité.

Cette fondation finance, en temps normal, de nombreux projets à l'Université de Genève (essentiellement des bourses d'études ou des projets de publications). Le doyen de la faculté des Sciences, ainsi que le recteur qui faisaient partie du conseil d'administration de cette fondation, ont demandé au responsable de la bibliothèque, de présenter un projet de rénovation. Il a été validé avec un investissement de la Fondation à hauteur de 2 millions de Francs. En contrepartie cette dernière a demandé que la bibliothèque porte désormais son nom. Le responsable de la future BELS, qui a été désigné chef de projet par le doyen de la Faculté, a travaillé en étroite collaboration avec l'architecte retenu pour les travaux.

²Ce chapitre est inspiré par un questionnaire (annexe 7) envoyé au responsable de la bibliothèque de l'époque.

L'ensemble du lieu a été refait à neuf, même si la volonté de modernisation a nécessité de concevoir le changement avec tempérance car le service des bâtiments de l'Université et le DALE³ tenaient à ce que la structure et le style du bâtiment de la fin des années soixante soient respectés. L'esprit d'origine a été préservé à travers la conservation du béton apparent et des éléments en bois et en acier. La vision prépondérante pour ce projet était de développer la convivialité des espaces dédiés aux étudiants. Les trois notions de fonctionnel, pratique et agréable devaient émerger à travers un grand nombre de places à disposition, disposées notamment à proximité des baies vitrées. C'est à ce moment qu'ont également été décidés l'espace pour les revues, les box pour travaux de groupes et les salles d'informatique destinées aussi à la formation.

Concernant le nouveau mobilier, la signalétique et l'aménagement, c'est le groupe de projet qui a pris les décisions après des points réguliers de concertation auprès des bibliothécaires. La majorité des décisions ont été prises par la direction de la bibliothèque, qui s'est appuyé sur l'ancienneté de certains collaborateurs, l'architecte et la représentante de la Fondation. Nous pouvons constater que des bibliothécaires ont donc été impliqués et n'ont ainsi pas subi la volonté d'autres corps de métier sans pouvoir exprimer leur vision.

Au final le confort a été amélioré mais le nombre de places pour étudier est resté le même. Du fait que la bibliothèque de physique a été ajoutée il n'a pas été possible de dégager des espaces supplémentaires pour les usagers et les places qui existaient au préalable à la bibliothèque de physique ont été perdues. Le nombre de chaises est donc identique à celui précédant la rénovation, avec des tables individuelles qui remplacent des tables pour quatre personnes.

2.2 Contexte au sein de l'Université

2.2.1 Situation

La BELS, que le monde académique appelle encore la bibliothèque de Sciences II, est un des espaces bibliothèque de la Bibliothèque de l'Université de Genève. L'organigramme se trouve à l'annexe 8. Ce réseau se divise en cinq sites : Uni Arve, Uni Bastions, Uni CMU et Uni Mail. Les projets transversaux sont coordonnés par un cinquième élément qui est le CODIS – le service de coordination – dont vous avez le descriptif à l'annexe 9. L'appellation site n'est pas forcément reliée à une seule entité,

³Liste des abréviations pour l'ensemble du mémoire à l'annexe 1.

mais correspond à une ou plusieurs lieux. Le site Uni Arve est celui qui nous intéresse précisément. Les bibliothèques qui le composent sont réparties sur sept localisations différentes, en fonction des domaines. La BELS contient les collections de biologie, de chimie, de physique. Les sciences pharmaceutiques étaient également présentes jusqu'en juin de cette année, mais ces dernières partent au CMU et seront remplacées fin 2016 par les collections d'anthropologie. Cette indication démontre qu'une collection est en mouvement régulièrement et que rien n'est figé contrairement à l'image archaïque de la bibliothèque. Cette dernière modification est intervenue durant la rédaction de ce mémoire, alors même que nous venions de faire les focus group et que la plupart des employés avait le sentiment d'une certaine stabilité. Les autres disciplines propres aux sciences (l'astronomie, l'informatique, les mathématiques, les sciences de l'environnement et les sciences de la terre) sont réparties dans les autres lieux.

2.2.2 Mission

La mission de la BELS est celle d'une bibliothèque académique. Vous trouverez à l'annexe 10 l'ensemble du document, disponible sur le site internet de l'Université de Genève. Dans les grandes lignes, les ressources doivent être exhaustives pour répondre à l'ensemble des besoins de la recherche, de l'enseignement et du soutien à tous pour la réussite des études. Un point particulièrement intéressant est l'adaptation exigée par rapport aux pratiques évolutives des usagers.

2.2.3 Politique

Nous allons ici tenter de cerner les éléments les plus pertinents pour notre mandat⁴. Il est important, tout d'abord, de considérer l'évolution de la structure. Au départ les bibliothèques au sein de l'Université étaient facultaires et possédaient une certaine autonomie dans leur gestion courante. Aujourd'hui elles dépendent de la DIS, ce qui amènent une réflexion et des décisions transversales. Les grandes initiatives comme la suppression des abonnements papiers aux périodiques sont unidirectionnelles par exemple. Nous devons surtout souligner l'importance d'une réflexion commune forcée alors que nous pouvons supposer que les facultés et leurs différences dans les approches de la recherche influencent les comportements en bibliothèque. Un usager en lettre a un rapport au document papier différent qu'un étudiant en chimie.

⁴La politique documentaire de la Bibliothèque de l'Université de Genève, en version complète se trouve à l'adresse : <https://www.unige.ch/dis/politique-documentaire/>

La politique à proprement parler découle de l'adéquation à la mission. Elle comporte l'adaptation à l'offre documentaire scientifique de la manière la plus étendue possible sous forme physique ou virtuelle. L'accent est mis sur les supports et les canaux de diffusion qui permettent l'accès à l'information proposée depuis n'importe quel point du campus de manière simultanée. Cette volonté s'appuie sur les ressources en ligne avec leur multiplicité d'accès et leur garantie suite aux contrats établis avec les éditeurs et diffuseurs ainsi que la mise à disposition de plusieurs exemplaires d'un même ouvrage. Nous comprenons ainsi qu'un étudiant ne devrait pas se trouver face à l'absence d'un document de référence, même en période de forte sollicitation comme lors des révisions.

Les principes d'acquisition sont soumis à un impératif de collaboration et de partenariat comme le prêt entre bibliothèques ou l'obtention de copie par exemple. Un point important indique que l'intégration aux collections des dons ou legs n'est pas acceptée, excepté lorsque des documents sont indispensables à la communauté universitaire. La bibliothèque n'est pas un dépôt où nous pouvons stocker sans fin tout ce que les particuliers, membres de l'université ou non, ainsi que les organisations souhaitent donner.

La politique documentaire précise que la mission n'est pas à vocation de conservation patrimoniale. Les collections doivent faire l'objet de réévaluation et d'actualisation régulière. Elles doivent être pertinentes et le plus actuelles possible. Pour ce faire des inventaires doivent se mettre en place à intervalle régulier ainsi que le désherbage.

La volonté première est de rendre la bibliothèque dynamique en accord avec notre époque du tout connecté et de l'accès rapide au document, quelle que soit sa forme, sans achoppement.

2.3 La BELS en 2016

Ce mandat a été accompli à grands renforts de discussion avec l'ensemble de l'équipe de la BELS. Durant la période l'englobant, des informations, des idées et des propositions ont été soumises en continu. Les éléments indiqués ci-après concernent les projets et les grands axes de la politique documentaire à la BELS jusqu'à la mi-juillet 2016. C'est à cette période que la prise d'informations a progressivement cessé pour se tourner vers la rédaction définitive. Mais il demeure le principe déjà évoqué qu'une bibliothèque est en perpétuelle évolution et que les réunions ont continué avec leurs lots d'initiatives et de projections. Tout d'abord il est prévu de désherber rapidement 3900 ouvrages qui ont été intégrés avant l'année 2000 et qui ne sont

jamais sortis. Les suites⁵ sans équivalents électroniques vont être déplacées de la collection générale vers le compactus des périodiques en libre accès. Les autres suites avec équivalents électroniques seront déposées en magasin. Un groupe de travail commencera à réfléchir en septembre sur une simplification de la classification, dans l'optique d'être plus pratique pour les usagers. Des déplacements de collection ont été effectués, notamment en rangeant les manuels, fortement utilisés par les étudiants, plus au centre des locaux afin de faciliter leur accès.

Un autre point a été évoqué lors de la dernière réunion des employés qui concernait le désherbage et les premières conclusions de ce mémoire. Une analyse du taux de rotation a alerté l'équipe sur les faiblesses. Il a été décidé de réagir en présentant régulièrement aux académiques⁶ (qui ont un droit de regard) la liste des ouvrages de la collection qui ne sortent pas, afin de valider, mais surtout de motiver un désherbage régulier. Ce dernier point rejoint la politique documentaire de l'Université explicitée au chapitre précédent.

3. Revue de littérature

De manière classique, la conduite de ce mandat a débuté avec l'entreprise d'une revue de littérature. Cette recherche a pris en compte les dernières tendances développées et réflexions sur l'avenir des bibliothèques académiques. Nous avons constaté assez rapidement que nombre de lectures s'orientent vers les mêmes grandes idées évoquant des changements radicaux ou des mouvements générationnels. Nous retrouvons ce laïus stipulant que les jeunes sont nés avec internet et le maîtrise ou qu'ils n'aiment plus le papier. Mais rien n'est jamais simple ou aussi clairement défini.

C'est pourquoi nous nous intéressons autant aux fondamentaux de la bibliothéconomie qu'aux évolutions sociétales dans un sens large. Il demeure effectivement des éléments métiers qui restent constants, comme le désherbage, la politique documentaire ou le service à l'utilisateur. Une partie de la revue de littérature s'attarde également sur l'innovation, ses limites et la gestion adéquate qui l'accompagne. Le changement n'est pas forcément une révolution mais plutôt une adaptation qui souvent est issue de réflexions plus anciennes que nous ne le pensons.

⁵ Terme utilisé à la BELS pour des volumes ou fascicules paraissant à intervalles réguliers. Les différentes unités constituent une collection rédigées par des auteurs différents et portent des titres propres. Ces unités sont rassemblées sous un titre de collection commun.

⁶ Terme pour les correspondants académiques. Une personne est désignée par section. Il lui revient d'examiner les propositions d'achat formulées par le BDA spécialiste de discipline ainsi que les propositions de désherbage.

Nous pouvons d'ailleurs commencer par situer le contexte qui doit prédominer dans notre démarche et qui consiste à ne plus réfléchir à la bibliothèque idéale en fonction des ouvrages que nous jugeons les plus représentatifs du savoir et surtout d'une vision personnelle :

« Au début du XXe siècle, un mouvement rénovateur, dont le représentant le plus illustre fut Eugène Morel, contesta ces listes d'acquisitions recommandées et proclama la nécessité première de s'interroger sur les goûts et les besoins du public que l'on souhaitait servir, afin de constituer une collection adaptée à ces besoins et non d'adapter la population aux canons décidés par les bibliothécaires : c'est la naissance de la bibliothéconomie. »(Calenge 1999, p. 23)

Notre mandat s'inscrit dans cette démarche en pensant d'abord à l'utilisateur et ensuite à la collection. Le bibliothécaire est au service du livre, quel que soit son support, et non l'inverse. Il est temps de saisir qu'une collection dépend des éléments extérieurs qui la font vivre. Dans le cas de la BELS ce sont les enseignants, les universitaires et les étudiants. Mais avant tout, il est utile de comprendre l'environnement actuel.

3.1 La bibliothèque au 21 siècle

L'évolution extrêmement rapide des technologies bouscule de plus en plus intensément les pratiques traditionnelles. Ce phénomène a créé une atmosphère d'excitation qui favorise un discours de changement, toujours plus conséquent, promettant la fin du papier, la fin du livre, la fin des bibliothèques, voire la fin de nos métiers. Il est temps de dépasser les prophètes du tout va disparaître et d'analyser sereinement l'état actuel.

Certains points de vue clament l'inutilité des bibliothèques dans leur forme actuelle, car les gens qui cherchent des contenus peuvent se satisfaire d'internet, ce qui rend le livre papier obsolète (Ball 2016). Nous devons cependant réfléchir avant le contenu.

Jean-Paul Metzger (2013, p. 44) nous rappelle, dans son article « l'information-documentation » que le savoir en soi, n'étant pas accessible dans l'absolu, doit être représenté pour être partagé. C'est à ce stade qu'intervient le document, qui n'est pas la connaissance en tant que telle mais la capacité de représentation de quelque chose. Le document s'insère dans une collection, qui est structurée pour guider la recherche, l'interprétation ainsi que la curiosité. La définition de document n'est pas liée uniquement au papier, voire à l'écrit, mais à tout support de savoir comme une œuvre d'art.

« De ce point de vue, tout objet n'est pas un document mais le devient dès qu'il est conservé à des fins d'information. [...] La restriction du sens du mot « document » à des objets porteurs de texte est tardive. » (Metzger 2013, p. 45)

L'arrivée d'autres supports physiques comme les CD, les DVD et les CD-Rom introduits depuis plus de vingt ans a donné naissance au terme de médiathèque, nom qui n'est plus l'objet de débat. Nous avons ici un concept de complémentarité et d'extensibilité plutôt que de suppression (Poirot 2011). Ce point nous permet d'éclaircir l'élément central d'une bibliothèque qui n'est pas forcément la collection mais plutôt l'accès à celle-ci. Le but ultime est de favoriser la découverte et l'identification.

« L'usager et ses besoins de s'informer, de savoir, de connaître, de comprendre et de communiquer. »
(Thaler 2007)

Pour Ball (2016) les bibliothèques vont disparaître avec l'internet. Car selon lui la capacité de stockage est plus conséquente et donc plus susceptible de contenir un savoir exhaustif de l'humanité. Mais est-ce que l'information-documentation se résume à une notion de stock ? Pour revenir à la notion de savoir, il faut encore clarifier le rôle premier du bibliothécaire qui est d'associer des contenus de la connaissance à l'accompagnement des personnes (Calenge 2008, p. 258).

Le phénomène primordial actuellement est en effet le fait que les gens disposent de gisements d'information gratuits et toujours plus conséquents avec des moteurs de recherches efficaces, au point que certains parlent de « bibliothécarisation du monde » (Chaintreau 2012). Mais peut-être que nous confondons l'outil à disposition et la démarche intellectuelle qui nécessite un apprentissage (Hecquard 2011).

Nous oublions la dimension pédagogique de la critique, car chercher de l'information c'est aussi hésiter, trier, choisir et évaluer sa pertinence. Les usagers peuvent confondre leurs capacités techniques permettant de dénicher l'information avec leurs capacités à évaluer la qualité de l'information (JISC 2010). Dans ce monde de profusion, avec des données massives sur internet, l'usager doit être dans une démarche de recherche d'information validée, particulièrement au niveau universitaire.

En préambule nous avons évoqué l'agonie du livre. Le papier demeure le socle du métier dans la vision universelle, d'où l'amalgame fin du papier égale fin des bibliothèques. Nous avons déplacé ce débat en analysant plus en profondeur la plus-value du gestionnaire de collection. Il importe maintenant de savoir si la fibre de cellulose est vouée à devenir simple relique à l'instar du parchemin. Pour Ball (2016) il faut digitaliser toutes les collections actuelles en possession des bibliothèques car le livre n'est plus le média essentiel. Nous savons que l'étude est encore liée au papier. Baccino et Draï-Zerbib (2015, p. 5) affirment après enquête que lorsqu'il s'agit de ce que nous appelons la lecture profonde et attentive, il semble que le papier demeure le support privilégié. L'imprimé est au bénéfice également d'un certain crédit car il passe par le

filtre d'un éditeur à l'inverse de nombreuses ressources électroniques (Poirot 2011). Les premières observations semblent indiquer que l'outil informatique ne se substitue pas à la lecture papier mais que des logiques de cumulation se mettent en place (Vourc'h 2010).

Nous ne nous intéressons pas ici à la lecture loisir, notre travail se situant en milieu académique. C'est pourquoi nous allons analyser ce public en particulier.

« Les caractéristiques sociologiques, les caractéristiques informationnelles (différents types de besoins et d'usages) et les caractéristiques comportementales (la manière dont les documents et informations sont cherchés) sont prédéfinies par la situation d'apprentissage, d'enseignement et de recherche. »
(Thaler 2007)

3.2 L'évolution du public universitaire

Les universités sont de plus en plus des investissements sur l'avenir, avec une perspective de s'intégrer à l'économie mondiale et se voient surtout prendre appui sur l'essor d'internet (Chaintreau 2012). Nous savons que notre civilisation actuelle demande d'être compétitif, ce qui sous-entend de s'adapter toujours plus rapidement. Le premier lien avec cette notion d'adéquation avec l'époque est le savoir en ligne. Dans son enquête Benett (2011) démontre cependant que les étudiants mettent en avant la plus-value des bibliothèques pour stimuler l'acquisition de connaissances. Ils stipulent que c'est l'espace de la bibliothèque qui motive ce dernier point.

Dans son article Renoult (2006) développe l'idée que l'enseignement supérieur s'est fortement développé ces dernières années. Ce phénomène a vu l'accroissement du nombre d'étudiants mais également un élargissement des origines sociales, amenant un public peu préparé selon l'auteur à l'organisation intellectuelle des bibliothèques. Même s'il apparaît que l'amoindrissement du nombre de livres en possession des étudiants ne témoigne pas d'une baisse de l'héritage culturel mais plutôt d'une différence intergénérationnelle accrue des comportements (Vourc'h 2010). Depuis quelques années la baisse de la lecture est donc flagrante même si les enfants de parents diplômés du supérieur et cadres sont malgré tout mieux pourvus en matière de livres. Nombre d'étudiants manquent de repères et ont de la difficulté à suivre les cours et surtout à exercer envers l'information un esprit critique nécessaire à son bon usage. Cette génération pourrait se satisfaire de Wikipédia (Rindzunski 2011).

Nous partons ainsi sur l'aspect social qui suggère de profonds changements dans les bibliothèques universitaires (Jantz 2011). Renoult (2006) évoque le fait qu'il y a chez les jeunes de moins en moins de pratiques héritées, au sens de Pierre Bourdieu. Ce

constat est intéressant car ils n'abordent plus une bibliothèque universitaire comme un lieu sacré, mais ils se comportent comme bon leur semble. Les étudiants de premières années ont un rapport utilitaire à l'Université et progressivement au savoir :

« L'important est de franchir le cap [...] des examens avec le moins de perte de temps possible. La facilité apparente de l'usage d'Internet accroît ce goût de l'immédiateté et la perte de l'intérêt et de l'aptitude au recul critique. Dans ce contexte la bibliothèque peine à jouer son rôle de lieu d'appropriation du savoir. »

(Rindzunski 2011, p. 14)

L'étudiant d'aujourd'hui veut réussir avant de s'instruire et souhaite de l'information rapidement accessible.

Il s'avère que la majorité des utilisateurs se situent dans les premiers cycles (Bachelor) et que de ce fait ce sont ceux qui maîtrisent le moins la recherche documentaire (Pellerin de la Vergne 2009, p.68).

Nous avons abordé la connaissance et l'attitude en bibliothèque, il reste à cerner les nécessités. Pour l'essentiel, les enquêtes soulignent en général que les bibliothèques universitaires restent liées à des fonctions de base pour les usagers. Nous retrouvons les salles de lecture fournissant de bonnes conditions de travail pour l'étude, proches des lieux de cours avec des collections pertinentes en nombre suffisant, des espaces de travail en groupe, des horaires larges, du libre accès aux rayons et de la gratuité pour le plus grand nombre de prestations. (Renoult 2006). Les besoins premiers sont de connaître les lieux, les espaces, les documents et les services à disposition (Thaler 2007). Nous sommes ici dans le tangible où l'utilisateur doit percevoir physiquement l'existant pour se l'approprier. Nous retrouvons presque la théorie de Jean Piaget où dans le développement, conceptualiser nécessite un rapport direct avec le concret. Les espaces des bibliothèques académiques continuent d'être remplis d'un grand nombre d'utilisateurs affairés à étudier et à solliciter de l'assistance (Goulet 2014).

Les étudiants considèrent la bibliothèque comme un lieu de travail et d'accès à des ressources physiques. Même s'ils savent que les ressources en ligne sélectionnées par les bibliothécaires sont de qualité, ils considèrent que cette qualité n'est pas toujours perceptible via les moteurs de recherches (OCLC 2005). La bibliothèque virtuelle n'est peut-être pas encore suffisamment implantée sur le campus.

3.3 Le numérique

Nous lisons souvent que les enjeux futurs en bibliothéconomie découlent du numérique. Les pratiques en termes de recherche et d'accès à l'information évoluent et se déplacent vers une utilisation de masse des ressources électroniques (Poirot 2011).

Il devient utile de suivre le rythme des besoins d'une société de l'information moderne (Jantz 2011). Dans le cadre universitaire c'est la mise à disposition des outils indispensables aux études, à l'enseignement et la recherche qui s'intègre dans cet impératif (Thaler 2007).

Pour commencer il faut clarifier la notion de collection numérique qui englobe trois sous-ensembles : les périodiques électroniques souscrits par abonnement, les livres électroniques (e-book ci-après) et les documents numérisés comme les thèses en ligne (Poirot 2011). Ensuite nous pouvons cibler plus précisément trois pôles concernant une bibliothèque scientifique : un accès permanent, une documentation la plus vaste possible et surtout une mise à jour efficace. Nous avons ici les éléments majeurs pour les laboratoires et les collaborations scientifiques avec l'abolition de barrières physiques (Chaintreau 2012). Les bibliothèques ne sont plus des lieux cloisonnés numériquement parlant. Elles doivent de ce fait s'intégrer dans une large évolution au niveau de la recherche de l'information et sa mise à disposition (Taesch-Förste 2006, p. 54). Il est nécessaire tout d'abord d'établir des collaborations pour supprimer les redondances et de renforcer les capacités en s'appuyant sur d'autres bibliothèques (Brown et Swan 2007, p. 8).

Il demeure paradoxal cependant que des chercheurs demandent une palette exhaustive de base de données mais interrogent souvent la même (Mahé 2012, p. 18). L'être humain a tendance à la facilité et s'attend à retrouver l'ergonomie des moteurs de recherche sur les interfaces des sites de bibliothèques. Cette sollicitation nécessite d'obtenir un accès simplifié et direct à l'information à partir d'une seule requête sur une interface unique qui interroge de son côté des sources diversifiées (Niu et al. 2010, Herrington 2013, Calenge 2008, p. 197). La dispersion et la prolifération des sources qui forcent le chercheur à multiplier les actions d'identification et d'interrogation ont tendance à pousser celui-ci vers la méta-recherche d'information. Ce qui permet de comprendre l'utilisation massive de Google (Niu et al. 2010). Les étudiants peinent à utiliser des outils requérant des techniques différentes de leur usage quotidien des moteurs de recherches (Souchon 2013).

Nous observons d'ailleurs une tendance qui prône :

« L'effacement de la notion de type de document (revue, e-book, etc.) au profit d'une plateforme qui proposerait indifféremment tous ces documents. C'est ce que proposent de plus en plus de plateforme d'éditeurs (Wiley, Elsevier, Springer), qui sont communes aux périodiques et aux livres. »

(Bruley, Merrien 2012, p. 219)

Afin d'être certain de ne pas perdre d'information importante, la démarche première est donc de passer par un moteur généraliste. Une majeure partie des visites aux plateformes de revues mises à disposition provient directement de ce type de moteur, en particulier de Google. Les consultations sont souvent brèves et ignorent les fonctionnalités de personnalisation ou de recherche avancée (Mahé 2012, p. 20).

Il est relevé également que l'utilisation de Google Scholar pour la recherche scientifique commence à détrôner les bases de données spécialisées (Herrera 2011). Mais le Web 2.0 a essuyé quelques dérives et les moteurs de recherches ont pris conscience de l'importance de l'information validée. Le Web 3.0 ou Web sémantique se développe avec l'optique de proposer des contenus pertinents, ce qui est bénéfique pour nos métiers (Accart 2008, p.169).

Les outils en ligne nécessitent des connaissances préalables non négligeables. Une personne qui ouvre un livre est censée savoir lire. Nous pouvons affirmer qu'il en va de même pour quelqu'un qui allume un ordinateur et qui doit connaître les procédés pour naviguer dans les fichiers, les catalogues ou internet. A l'instar du grand problème social de l'analphabétisme, la fracture entre l'utilisateur averti et le novice en informatique est également une source d'inégalité face au savoir. Manipuler des ressources électroniques demande une dextérité intellectuelle (Calenge 2008, p. 17).

Nous pouvons maintenant faire le point sur l'offre. Actuellement nous avons certains acquis et d'autres point à améliorer. L'aspect du numérique est important pour les bibliothèques académiques au niveau des périodiques. Une part importante des productions numériques, notamment celles académiques protégées par le droit d'auteur, n'est accessible au meilleur coût qu'avec le recours à l'expertise et à l'infrastructure des bibliothèques (Chaintreau 2012). De plus, l'accès en ligne permet de consulter le périodique au moment de sa sortie alors que souvent en bibliothèque il n'est pas possible d'emprunter le mois en cours, sans oublier l'indisponibilité d'un numéro emprunté (Poirot 2011).

Nous avons dans un deuxième temps l'e-book qui n'est pas encore un modèle de substitution et qui reste une acquisition parallèle au papier. C'est un produit émergent qui n'a pas encore trouvé une place importante dans les politiques documentaires et d'acquisitions des établissements. Cette politique peu définie freine ainsi toute promotion d'envergure (Bruley, Merrien 2012, p. 214-215). Pourtant, c'est tout de même une musique d'avenir, notamment en sciences qui regroupent les usagers les plus enclins à cette nouvelle forme de lecture. Il semble même que les utilisateurs principaux soient

en premier cycle, contrairement aux périodiques électroniques que sollicitent les étudiants avancés. L'utilisation demeure furtive car l'e-book est utilisé comme un outil de référence plus qu'il n'est lu (Bruley, Merrien 2012, p. 217). Les lecteurs s'appuient ainsi sur les fonctionnalités proposés : zoomer, chercher dans le texte, parfois annoter, insérer dans sa bibliographie, mémoriser la page où nous nous sommes arrêté, etc. (Bruley, Merrien 2012, p. 218). Certaines maisons d'édition innovent et donnent aux documents numériques une valeur ajoutée par rapport aux documents imprimés (Poirot 2011).

Les nouvelles générations s'y retrouvent car elles sont plus en mode « scannage » que lecture :

« Digital Natives are used to receiving information really fast. They like to parallel process and multi-task. They prefer graphics before their text rather than the opposite. They prefer random access (like hypertext). They function best when networked. »
(Prensky 2001)

Un aspect intéressant pour les données concerne l'avantage de pouvoir rééditer, renouveler et remplacer rapidement un document électronique. Cet élément a son importance pour la recherche qui impose une mise à niveau constante (Poirot 2011).

Pour terminer, nous soulignons que le basculement de notre société vers le numérique a accentué l'essor des équipements privés, ce qui peut avoir une conséquence sur les installations d'une bibliothèque et son parc informatique par exemple. Le tout en ligne influence les comportements nomades notamment. La pratique d'internet s'effectue majoritairement à domicile pour les étudiants. Il faut aussi indiquer que les étudiants préfèrent de plus en plus utiliser leurs propres ordinateurs portables. (Renoult 2006).

3.4 L'innovation

Notre parcours à travers l'évolution des bibliothèques, du public et du numérique nous amène à nous interroger sur le concept d'innovation en soi. Les bibliothécaires pensent communément que les changements dans leur profession suivent une transformation progressive plutôt qu'une révolution (Martell 2000). Mais il faudrait devenir plus proactif car le métier appelle une refonte complète (Péroles 2015, p. 9), même si nous nous appuyons sur le passé. Les notices MARC en ligne sont effectivement fondées sur les mêmes champs utilisés dans les catalogues sur fiches (Herrington 2013). Henri Bergson (2009, p.9) décrit le changement comme un état successif d'instantanés simples, décomposés par l'entendement. Ils se succèdent mais sont indivisibles comme une partition musicale. C'est donc un flux entre passé, présent et futur, constituée d'une continuité de transition qui forme un tout (Bergson 2009, p.166).

Il nous appartient maintenant de définir l'essence du changement et les options qui se profilent.

« L'argumentation des professionnels des bibliothèques rencontrés s'articule pour une large part autour de raisons et de contraintes liées à l'évolution des besoins, des réformes institutionnelles et des modifications de représentation et de comportements des nouvelles générations. » (Rindzunski 2011, p. 12)

Il est évident que les tâches de notre métier sont de plus en plus étendues et complexes (Norene 2015), ce qui nous amène à évoquer le changement et notre adaptation comme un élément de survie au sein de ces mutations rapides (Rindzunski 2011). Nous touchons ici le cœur du problème, peut-être propre aux bibliothécaires, à savoir l'option d'un changement radical qui permettrait à notre profession de s'adapter à la tendance de toute information en tout lieu à tout moment. Le stade actuel de l'innovation est passé d'une considération à une nécessité (Brundy 2015).

A ce stade nous devons accepter qu'un système de valeurs change ou nous change avec le temps (Martell 2000). Mais il existe toujours dans une équipe des personnes qui vivent le changement comme un dommage ou un reniement (Danis 2015 p. 84).

Compte tenu de l'incertitude croissante que vivent les bibliothèques par rapport à leur rôle au sein de l'université il est important de définir et surtout comprendre les changements pour devenir leader dans le climat d'innovation actuel (Jantz 2011).

Pour les bibliothèques scientifiques, il faut développer des structures, voire des programmes individuels afin que les chercheurs puissent satisfaire leurs besoins dans la masse d'information à laquelle ils font face dans leurs domaines de compétence. Les bibliothèques deviennent ainsi des centres d'analyse (Ball 2016). Tourné vers l'avenir le bibliothécaire doit avoir une longueur d'avance technologiquement parlant, sur l'utilisateur (Mittler 2012). Il faut concevoir des environnements virtuels de recherche proposant aux scientifiques un accès et une sauvegarde de leurs données en ciblant une coopération internationale s'ils le souhaitent. La communauté scientifique exige des bibliothèques une veille sur les changements, de sorte qu'elles deviennent des organisations apprenantes (Mihaljevic 2015).

Nous avons pu observer avec le besoin d'améliorer nos OPAC par exemple, que les attentes par rapport aux bibliothécaires et leur apport métier évoluent (Maisonneuve 2008, p. 51).

Pour mener l'innovation il faut des responsables de bibliothèques porteurs de projets. Kreitz (2009) évoque le degré d'intelligence émotionnelle comme facteur de réussite dans la conduite d'un projet. Plusieurs facteurs entrent en jeu dont le leadership et la

direction, en plus des aspects pratiques tels que la taille du lieu, les facteurs environnementaux ainsi que les normes de la profession (Jantz 2011). Mais au-delà de cette idée de motiver l'équipe il faut également tenir compte des capacités de chacun afin d'obtenir la meilleure efficacité de groupe (Kreitz 2009).

L'innovation demande de l'audace en se permettant de lancer des initiatives sans craindre l'erreur et le réajustement. Nous pouvons voir ce principe avec l'élargissement des horaires notamment en soirée :

« dont le lancement a correspondu à un basculement des pratiques, qui a ensuite été poli [...] par une analyse fine des erreurs commises au fil de la mise en place. »
(Clot 2015, p.30)

L'idée sous-jacente que souligne Clot (2015) est l'importance de déterminer que toute décision est réversible et que chaque démarche doit être dotée de plasticité pour tendre vers l'amélioration. Dans le cas des bibliothèques universitaires, il ne faut pas s'engouffrer avec crainte dans une crise identitaire suite au changement paradigmatique majeur du passage au numérique, alors qu'il est plutôt question d'une métamorphose (Goulet 2014).

Il s'agit de développer des manières nouvelles de contribuer à la réussite de l'étudiant.

3.5 Les limites à l'innovation

Nous avons décrit l'indispensable nécessité d'innover en bibliothèques académiques. Afin d'être cohérent, il est utile d'analyser les limites. Tout d'abord, la plupart des bibliothèques ont un contrôle externe à la fois administratif et financier qui peut limiter l'innovation (Jantz 2011).

Un autre aspect non négligeable est la mauvaise gestion de l'innovation qui demande à être réfléchie. Il s'avère que souvent nous pensons qu'une incrémentation permet un changement progressif suffisant pour survivre. Ce procédé peut s'avérer dangereux car une adaptation trop lente face à la turbulence de l'environnement peut être source d'échec (Jantz 2011). Mais il faut également être prudent et ne pas foncer tête baissée au moindre signe d'évolution :

« Par définition une tendance n'est pas un fait, puisqu'elle a un pied dans le passé et un pied dans le futur. Les tendances [...] ne doivent donc pas être considérées comme acquises et restent ouvertes à la discussion. »(Chevalier 2014)

Il demeure que nous devons nous interroger également sur l'évolution de l'Université, concernant les moyens à disposition pour les étudiants. Benett (2011) souligne que le plus souvent l'accent est mis sur les laboratoires, les salles d'informatiques et les cafétérias. Nous restons ainsi dans le schéma traditionnel de l'aménagement, qui se

retrouve également en bibliothèque où la configuration continue dans une direction classique. Il indique également qu'il faudrait plus étudier les comportements pour projeter les esquisses des espaces du futur.

En Amérique du nord se développe une stratégie, précédée par des enquêtes auprès du public, dont l'optique est de placer l'utilisateur au centre du dispositif (Jonguelet 2015). Cet article évoque le concept de « communs physiques⁷ » qui développe une structure d'espaces communs à l'information et l'apprentissage. Au Canada comme aux États-Unis, avec le soutien de mécènes, la bibliothèque se place au cœur de ces nouveaux équipements. Le problème final est de différencier les technologies de maintien qui améliorent l'existant, des technologies perturbatrices qui éliminent un processus (Herrington 2013).

« The smartphone is an example of a modern disruptive technology as it replacing the laptop and the camera. [...] cloud technology could prove to be the ultimate disruptive innovation. [...] Some say that Google is replacing the library catalog. »
(Herrington 2013)

Comme nous l'avons examiné, le passage à l'informatique a simplifié le prêt ou les inscriptions par exemple, alors que des méta-moteurs de recherche peuvent faire de l'ombre aux outils de la bibliothèque.

Au demeurant il n'existe pour l'instant pas de formule commune d'innovation adaptable à tous. L'ensemble des expertises actuelles sont exploratoires ou conceptuelles avec un manque d'enquête empirique. (Brundy 2015).

3.6 L'étude des comportements

La tendance est souvent d'évaluer les services des bibliothèques, en omettant la plupart du temps des questions plus générales sur les pratiques de lecture voir les conditions du travail universitaire (Renoult 2006). En effet, sans s'attarder sur l'étudiant il n'est pas inutile d'observer son comportement en général en bibliothèque pour comprendre quel usage il en fait en priorité.

La vision qui soutient le mieux l'adaptation consiste à voir une enquête comme un moteur de l'action et non comme une fin en soi (Clot 2015, p. 31).

Une enquête par questionnaire permet de faire un instantané des intérêts du public. Il ne s'agit pas de repérer ce que les enquêtés ont lu ou emprunté, nous avons les statistiques pour ça, mais de cerner les raisons ou modalités de leurs pratiques documentaires (Calenge 1999, p. 88).

⁷ Terme issu de l'anglais : learning commons.

C'est pourquoi certaines bibliothèques universitaires administrent chaque année une enquête Libqual de satisfaction pour être à l'écoute des usagers et lorsqu'il n'est pas possible de répondre à certaines attentes, les raisons sont expliquées (Walker 2009, p. 100).

3.7 L'avenir des bibliothèques

Au vu des divers éléments parcourus jusqu'ici, il convient de cerner les pistes à mettre en place pour l'avenir. L'élément premier demeure l'humain et, comme nous l'avons observé précédemment, tout est en mouvement continu. Le personnel en bibliothèque doit être adaptable et ouvert au changement avec un rôle et des responsabilités plus étendus et plus complexes (James 2015). Les interrogations concernent le modèle fonctionnel, les articulations entre les espaces, comment montrer les collections et comment projeter la bibliothèque numérique sur l'extérieur.

Il faut enregistrer que ce mouvement va s'inscrire durablement dans le paysage des bibliothèques, tant sur le plan sociologique que technologique (Rindzunski 2011).

Il faut définitivement oublier l'idée d'une bibliothèque figée.

« Les bibliothèques sont un organisme vivant et non un objet mécanique : à l'appui de cette affirmation, le simple constat qu'à l'instar de la médecine ou de l'enseignement, l'un des plus vieux métiers du monde – celui de bibliothécaire – a traversé le temps, et évolué, sans grand soir, en étant soumis à la pression tantôt mineure, tantôt majeure de changements technologiques et sociaux. »

(Clot 2015, p. 26)

Comme nous l'avons vu plus haut, il s'agit d'innover de manière régulière. Un point majeur du management est ainsi une gestion adaptative qui s'obtient par une mise en place de systèmes souples qui sont modelés par les usages avec le jeu du hasard et de la nécessité comme une métaphore avec l'évolution (Clot 2015, p. 27)

La tendance pour les bibliothèques universitaires est de se tourner vers le modèle du learning center, avec le souci de bénéficier d'espaces modulables en fonction des usages et des requêtes (Chevalier 2014).

« Une grande université, c'est toujours une grande bibliothèque largement ouverte toute l'année au cœur du campus, offrant des collections de plus d'un million de documents, dotée des technologies les plus modernes et jouant un rôle majeur au sein des réseaux mondiaux. »

(Chantreau 2012)

Le numérique pourrait s'avérer être un élément structurant d'une telle conception avec l'idée que nous puissions tout faire à chaque point de l'espace sans blocage géographique dû à la connexion. Aux Etats-Unis c'est le concept de *Library Information commons* qui s'est imposé au début des années 2000. Il redéfinit la place de la biblio-

thèque au cœur des actions d'enseignement de l'université (Jonguelet 2015). Sa mission essentielle n'étant plus de gérer la collection mais de s'intégrer rapidement dans les programmes de formation. Ce processus s'appuie sur le regroupement des bibliothèques et des services des TIC pour faciliter l'apprentissage des étudiants en leur permettant de travailler et d'effectuer leur recherche dans un environnement technologique particulièrement développé (Walker 2009, p. 96). Des services de références et d'aide sont assurés conjointement par des bibliothécaires et des techniciens informatiques capables de répondre à toutes les questions bibliothéconomiques et techniques (Walker 2009, p.97).

A notre époque il devient impératif de voir comment les fonctions de notre métier doivent évoluer. Pour Ball (2016), si nous développons des compétences pour soutenir et renseigner les scientifiques il faut également se dire que les tâches traditionnelles comme acheter de la littérature, la cataloguer et la mettre à disposition gratuitement seront moins importantes. Le futur doit voir la bibliothèque intégrer un réseau sémantique avec des structures de métadonnées spécifiques. Les services du savoir sont ainsi focalisés sur les utilisateurs et plus sur les bibliothèques. Le tout se développant en commun avec l'université (Mittler, 2012).

Les bibliothèques peuvent être proactives, avec leurs connaissances des bases de données, des métadonnées bibliographiques ainsi que la gestion de l'information et devenir parties prenantes de la communication scientifique. Il peut s'avérer bénéfique que les spécialistes de l'information documentaire et leur maîtrise des outils bibliométriques (tel l'h-index⁸) soutiennent l'évaluation de la productivité scientifique (Mihaljevic 2015).

La rapidité est aussi un phénomène propre à notre époque, l'utilisateur veut de l'immédiateté par rapport à l'information sans dépendre des horaires (Maisonneuve 2008, p. 5).

3.8 Aménagement

Hormis l'actuel développement de nouvelles technologies qui influencent les comportements de recherches et d'études, il apparaît également un phénomène de besoin de confort. La première constatation dépasse le simple élément du savoir avec un mouvement important d'un public qui vient essentiellement pour s'installer dans les

⁸L'indice h (ou indice de Hirsch) est un indice essayant de quantifier la productivité scientifique et l'impact d'un scientifique en fonction du niveau de citation de ses publications.

espaces (Taesch-Förste 2006, p. 39). C'est pourquoi cet aspect est peut-être le moins affecté par l'évolution des technologies, à l'exception du besoin en prises, en wifi et en imprimantes.

Avec les nombreuses sollicitations du monde extérieur, la bibliothèque devient un lieu idéal pour se concentrer (Touret 2016). Le passé de gardiens des connaissances des bibliothèques, icônes culturelles, développe une mystique qui symbolise le savoir, la sagesse et l'apprentissage (Campbell 2006). Les bâtiments qui abritent les anciennes bibliothèques sont souvent de grandioses créations architecturales. Il reste ce sentiment de respect du lieu.

Un autre point en lien avec le développement de l'idée de tiers lieu⁹ pointe la gestion du bruit. Il faut de la proximité entre des services connexes mais également de la distance respectables entre les secteurs calmes et bruyants (Ledoux 2006, p. 48).

Nous observons cette transition depuis longtemps en Amérique du Nord, où des bibliothèques universitaires qui offre des espaces différenciés, avec des salles de lecture classiques et silencieuses ou même l'ordinateur est interdit, des salles de travail en groupe et un espace social à usage plus bruyant (Walker 2009, p. 97 ; Chevalier 2014). Il devient important de créer des espaces d'échanges, de convivialité et de repos dans une cohabitation harmonieuse avec les espaces dédiés à l'étude (Wolf 2015).

La lisibilité d'une bibliothèque est un facteur non-négligeable, car l'ergonomie tient également compte de l'aisance du public dans les déplacements :

« Le personnel doit pouvoir conseiller un parcours à un usager depuis son poste de travail, par exemple diriger vers l'aide au lecteur ou vers les ouvrages de référence depuis le comptoir de prêt. »

(Ledoux 2006, p. 1)

Cette observation est intéressante car il convient de faciliter au maximum l'autonomie de l'utilisateur pour se concentrer sur le service, particulièrement au niveau des nouvelles technologies. Il demeure la question de la place des collections physiques. Les bibliothèques sont appelées à se délester du poids de l'entreposage pour se concentrer sur leur nouvelle richesse : fournir une information pertinente (Chevalier 2014).

⁹Définition du concept de tiers lieu : la bibliothèque académique n'est pas un troisième lieu comme nous l'entendons souvent, mais nécessite d'avoir en son sein un tiers lieu. Autrement dit un espace pour discuter, manger ou se reposer.

3.9 Collection

Nous avons développé l'impact du numérique. Ce dernier oblige à revisiter la notion de politique documentaire et au-delà, nous l'avons compris, à s'interroger sur les bibliothèques (Calenge 2008, p. 10). La prolifération de documentation en ligne et le développement des réseaux font qu'une bibliothèque est moins isolée, notamment grâce au prêt entre bibliothèque et qu'il n'est plus nécessaire d'accumuler beaucoup d'ouvrages dans sa propre collection mais qu'il est plus utile de bien réfléchir aux points forts de sa collection (Calenge 1999, p. 19).

En dehors d'un document patrimonial qui nécessite la conservation de son pendant en version papier, un livre numérisé ne nécessite plus d'être gardé sous forme papier en stock (Poirot 2011).

Le désherbage reste un pan important du métier, car nous avons qu'une collection vieille et usagée fait fuir le lectorat même si les services mis en œuvre sont de qualité (Calenge 1999, p. 24). Une théorie pragmatique s'applique, à savoir que le principe d'élimination au sein de la collection repose sur deux critères : tout d'abord l'utilité qui concerne le réel usage d'un document, à savoir s'il est emprunté ou consulté. Le second examen est d'aspect plus intellectuel et se base sur l'actualité de l'information et sa pertinence (Taesch-Förste 2006, p. 39).

Il existe un autre principe qu'il faut impérativement mémoriser en bibliothèque selon lequel une collection en libre accès doit rester constante en nombre (Taesch-Förste 2006, p. 39). L'évidence de cette affirmation tend à être oubliée avec l'accroissement, mais une collection en surface, parmi l'ensemble des locaux à disposition des usagers, doit rester à l'identique en terme de place occupée. C'est d'ailleurs l'aménagement des espaces dédiés au libre accès qui a donné lieu à une saturation progressive et imposé la prise de conscience d'un désherbage régulier (Calenge 1999, p. 19). De manière plus générale, les usagers sont attachés aux bibliothèques qui vont exploiter, organiser adéquatement et mettre en évidence leur masse documentaire, de manière à en fournir l'essentiel attendu par les étudiants (Chevalier 2014). Il n'est plus question ici de seulement ranger et classer mais de permettre de cerner rapidement les ouvrages utiles. Nous pouvons faire le lien avec internet où il est possible de se perdre dans la masse. L'idéal d'une bibliothèque pratique serait de ne pas basculer dans ce travers en conservant de manière exponentielle, noyant l'étudiant dans l'amoncellement. Si nous mettons 10 livres pertinents au milieu de 100 titres vieillissants, les 10 titres utiles ne sont jamais repérés et le rayon paraîtra globalement obsolète (Calenge 2008, p. 148).

Un système de réserve en magasin peut pallier la saturation du libre accès, mais là aussi il faut être méthodique et ne pas tout entreposer. Des critères d'âge et d'intérêt potentiel sont à déterminer avec un contenu jugé actuel ou pertinent et qui n'est pas « non prêté » depuis plus de 2 ans (Calenge 1999, p. 214).

Un dernier point concernant la collection se situe au stade du rangement et plus précisément de la cotation. Dans l'idée d'un réaménagement, il ne faut pas négliger ce dernier point qui articule les rayonnages. La spatialisation des savoirs est confrontée au problème des sujets transdisciplinaires par exemple, qui sont difficile à classer car en marge (Falgon-Defay 2009, p. 29).

Tous ces éléments liés au concret nous amène ensuite au numérique où l'aspect de la mise en espace des collections est mis à mal car il faut ordonnancer l'immatériel. En premier lieu il faut faire oublier l'association commune de bibliothèque avec univers de l'imprimé (Souchon 2013). Les e-books sont un élément à développer. Pour ce faire une promotion active doit être établie. Au Rolex Learning Center de Lausanne des QR codes ont été collés sur des manuels exclus du prêt mais disponibles en ligne. D'autres bibliothèques ont détournés le concept de fantômes pour signaler et matérialiser les e-books en rayon (Souchon 2013).

Deuxièmement il devient indispensable de former les utilisateurs.

3.10 Services

Ce n'est plus l'équipement qui est en cause, car la vraie fracture se situe entre ceux qui savent utiliser les services informatiques et les autres (Dinet 2011). Comme nous l'avons observé plus haut l'utilisation et l'évaluation de la pertinence des sources ne sont pas innées et demandent préparation. Aujourd'hui les bibliothécaires ne sont pas appelés à être uniquement de simples fournisseurs de contenu mais également des éducateurs au sein d'une société dite de l'information. Il est nécessaire de renforcer la culture numérique des équipes (Souchon 2013).

La conception actuelle d'une porte universelle vers la matière en ligne amène les chercheurs à se focaliser sur un nombre d'outils de plus en plus limités, familiers et jugés satisfaisants quant à la rapidité et la pertinence (Brown et Swan, 2007). Les générations plus récentes ont tendance à ne parcourir qu'une infime portion des documents consultés et souhaitent passer peu de temps également pour la recherche d'information (Poirot 2011). C'est à ce stade qu'apparaît la notion de service qui oriente le bibliothécaire vers un rôle de médiateur. Le bibliothécaire doit faire oublier Google

pour orienter vers des services à la carte plus pointus dans le domaine de la recherche. Mais ce n'est pas chose aisée :

« Une étude menée par le Consortium of Research Libraries confirme cette tendance chez les chercheurs : afin de trouver des ressources en open access, 61 % des chercheurs passent par Google, et 35 % par Google Scholar. 72 % utilisent leur propre navigateur Web pour accéder aux ressources en open access, tandis que 11 % y accèdent via le site Web de leur bibliothèque. »

(Poirot 2011, p. 31)

La nouveauté au niveau des services est qu'ils ne sont plus rattachés au prêt et aux collections mais sont centrés sur l'utilisateur et l'accès (Renaud 2011, p.8-9). Une composante essentielle d'une bibliothèque universitaire actuellement est son rôle dans l'offre de services afin de développer des compétences pour chercher et utiliser la documentation de manière judicieuse et éthique (Goulet 2014). Le principe est de concevoir la bibliothèque comme intégrée à un campus et ce dernier comme un ensemble d'espaces dédiés à l'apprentissage (Bennett 2011). Elle fait partie de la formation des étudiants à part entière. Il est avéré cependant que les gens font de moins en moins appel aux bibliothécaires pour des questions de références mais se concentre sur Internet comme nous le constatons. C'est pourquoi il faut dorénavant mettre l'accent sur les services en ligne (Coleman 2015).

Le travail au niveau de la collection se dirige vers la simplification de l'accès, en affectant des métadonnées suffisantes pour l'ensemble des documents (Brown et Swan 2007, p. 7). Il ne faut pas négliger les géants du net également, en restant ouvert à des outils comme Google Scholar, en les maîtrisant afin d'être apte à aider l'utilisateur (Herrera 2011). Cependant ce n'est qu'un pan de l'évolution. La masse d'information se développant en ligne et les chercheurs améliorant leur manipulation des outils, un besoin d'accès à la littérature scientifique plus sophistiquée apparaît (Mahé 2012, p. 22). Les sites Web et les ressources mis en lignes par les bibliothèques universitaires sont devenus des indicateurs d'utilisation à part entière (Goulet 2014). Pour l'essentiel, c'est aux bibliothécaires de montrer qu'une recherche sur un moteur comme Google est utile dans certains domaines mais que pour trouver une information pointue dans un domaine précis il est nécessaire d'interroger des bases de données scientifiques (Kolstad 2014). Les professionnels doivent montrer qu'ils possèdent un savoir-faire irremplaçable pour la recherche et même la diffusion d'information (Accart 2008, p. 17).

4. Analyse de l'existant

L'analyse de l'existant s'est faite à l'aide de focus group¹⁰, de manière à obtenir un maximum d'informations, mais également l'opinion de chacun. Nous avons pu ainsi connaître le point de vue de tous sur la situation actuelle, les projets et les besoins impératifs pour le futur. Le questionnaire a été inspiré par l'état de l'art et des conférences au sujet de l'avenir des bibliothèques à l'ère du numérique¹¹. Le but est de faire le point sur ce qui est actuellement proposé à la BELS et de déterminer quelle est la vision des employés sur le présent et le futur de cette bibliothèque.

4.1 Préparation des focus group

Pour préparer ces focus group nous avons donc cerné les grandes idées du moment que nous synthétisons ici. Pour commencer il faut dépasser l'idée de superficialité des bibliothèques par rapport au numérique et réfléchir plutôt à la médiation.

Le numérique change les pratiques, car le support a évolué ainsi que la manière dont nous l'utilisons. Il reste à déterminer comment incarner les grandes valeurs du net au niveau spatial : à savoir le fait d'avoir accès à tout ce qui est utile à l'étudiant sans effectuer trop de déplacement. L'automatisation amène de nouveaux usages et de nouvelles compétences mais surtout un accès facilité à la documentation. Le numérique demande une adaptation permanente mais nécessite également de faire des choix. Il faut donner un sens à cette innovation et le voir comme une culture, une façon de voir la société évoluer dans son ensemble.

Il faut assurer ensuite des usages multiples avec des espaces mixtes et perdre ainsi cette logique séquentielle. Plus d'espace servi (principal) et d'espace servant : un couloir peut être utilisé par exemple, à l'instar d'une cafétéria où il est possible de travailler (co-working).

L'idée est également de distiller quelques idées sous-jacentes dans le questionnaire loin des carcans bibliothéconomiques : mobilier modulable, classement par genre (plus de CDU), nuages de mots plutôt que des mots clés, davantage de rôle de médiation et moins de livres.

Nous devons également aborder les questions polémiques : la collection papier est-elle

¹⁰Le terme focus group se définit ici par une méthode de recherche qualitative qui favorise l'émergence de toutes les opinions. Elle permet l'implication d'un milieu professionnel en lui accordant la parole et le reconnaissant expert.

¹¹Journée d'étude organisée par l'ENSSIB et la Bibliothèque municipale de Lyon le 7 avril 2016, avec pour titre : Quel impact du numérique sur l'architecture des bibliothèques ?

encore importante par exemple ? Ce basculement de moins de livres papiers à plus de documentation numérique s'est développé dans certains lieux. Dès lors, comment valoriser la collection numérique ? Déterminer quelle part d'étudiants n'utilise toujours pas le catalogue (en ligne également) et observer l'impact de la classification.

Une grande réflexion doit se poser sur le tiers lieu au sein de la bibliothèque plutôt que troisième lieu (terme galvaudé). Le numérique a également impacté ce concept : l'étudiant est installé en bibliothèque pour étudier, tout en consultant les réseaux sociaux et en surfant sur internet pour se distraire. Il aime également retrouver ses amis pour réviser mais aussi discuter ou prendre un café. Il faut développer cette idée d'atmosphère. A ce stade, il ne faut pas oublier de montrer également que la bibliothèque permet d'être en dehors de la sollicitation permanente. Le paradoxe est alors de proposer des zones de déconnexion hors de notre monde connecté en permanence.

4.2 Méthodologie employée

Nous avons scindé l'équipe en deux groupes et effectué une session d'une heure et demie avec chaque partie.

Le focus group est parti d'une discussion libre. Comme nous le verrons plus bas des avis opposés sont apparus, ce qui a donné lieu à des discussions supplémentaires pour permettre aux plus motivés de pousser plus à fond leur argumentation. De ce fait les débats ont débordé les focus group et se sont étalées sur plusieurs semaines avec même des déplacements pour visiter les bâtiments de sciences afin d'évaluer la place dévolue aux étudiants. Nous avons décidé de stopper toutes ces prises d'information dès le 1^{er} juillet car les débats s'avéraient sans fin et il était utile de délimiter les possibles de ce mandat.

4.3 Synthèse des focus group

Ci-dessous nous présentons une synthèse de ces entretiens en prenant le parti de fluidifier les échanges sans accentuer les divergences afin de retenir une vision générale. Nous reprenons toutes les informations qui nous ont été transmises à ce moment-là telles que des chiffres ou des pourcentages sans avoir d'autres sources pour vérifier. C'est vraiment dans l'optique de cerner quantitativement et qualitativement ce qui ressort du ressenti et des connaissances des employés.

4.3.1 Général

L'équipe est unanime sur le fait qu'une bibliothèque peut être repensée tous les cinq à six ans. Leur approbation d'une remise à niveau découle d'une évolution régulière des nouvelles technologies, des études, de ce qui est apporté par la faculté ainsi que du comportement des usagers. Par exemple le nombre de personnes utilisant leurs ordinateurs portables a fortement augmenté. Il ne faut pas oublier pour autant que toute initiative est délimitée par les impératifs d'une bibliothèque académique. En effet il faut tenir compte des directives de l'Université et de l'Etat. De plus, une particularité propre à la BELS découle du nom qu'elle porte : la bibliothèque Ernst et Lucie Schmidheiny, qui est issue de la fondation qui a financé la restauration complète du site et qui a encore son mot à dire lors d'investissements en mobilier.

Par contre, il est possible de repenser fréquemment l'aménagement en conservant un squelette de base et travailler ainsi sur des éléments peu coûteux de manière plus régulière, voire sur la collection où les bibliothécaires ont plus de latitude.

De manière général c'est un métier en mutation, avec une transition vers le numérique et l'automatisation qui pousse le bibliothécaire vers des tâches de médiation. Il faut sans cesse se remettre en cause, que ce soit au niveau universitaire ou de manière globale dans tous types de bibliothèques. Les gens conviés à ces focus groups évoquent divers changements comme les clouds, les systèmes de pompages de notices et autres évolutions.

Si nous nous arrêtons sur les premières impressions des employés, le plus pour la BELS demeure dans l'aspect de confort qu'elle dégage, la luminosité, le côté cosy, mais également les horaires élargis et les places de travail en groupes. L'idée qui ressort est associée au calme prioritairement.

Par contre la BELS a une collection trop vieillissante, avec un faible taux de désherbage, ce qui la rend peu vivante et surcharge les rayons. Ce phénomène péjore la dynamique du lieu. Il faudrait une meilleure mise en valeur de la collection, en ciblant en priorité les manuels de travail, quitte à en grossir les rangs.

Au niveau des améliorations, l'équipe est unanime sur le besoin accru de places de travail, avec un confort repensé comme des petites lampes sur les tables, l'accès à plus de toilettes et un lieu avec des tables pour manger. Les horaires ayant été élargis, il faut évaluer les nouveaux besoins liés aux étudiants qui viennent travailler le soir et les week-ends. Certains étudiants ont d'ailleurs déjà évoqué des horaires encore plus

larges (à l'instar du learning center de Lausanne qui ouvre jusqu'à minuit). Une employée parle des Etats-Unis et de leurs bibliothèques ouvertes jour et nuit.

Un point soulevé, qui est intéressant si nous gardons l'idée issue de l'état de l'art sur la fin du document papier, c'est le peu, voire l'absence de public universitaire ayant dépassé le stade du bachelor.

4.3.2 Aménagement

Les bibliothécaires semblent tous d'avis qu'il faut proposer plus d'espace pour étudier. D'autant que tous, à l'exception d'une personne, confirment que les documents sont peu empruntés et prennent de la place.

Les salles d'ordinateurs sont fortement sollicitées mais pas débordées.

Un agrandissement est souhaité avec quelques pistes suggérées. Nous retrouvons l'idée d'un coin pour manger avec surtout un distributeur de café, voire de snacks pour le week-end. Un point important est la volonté d'isoler l'imprimante, qui demeure source de bruit. Cet élément amène une vision plus globale de cloisonnement des espaces pour créer un lieu agréable sur le long terme.

Des étudiants ont déjà demandé d'agrandir, comme nous le verrons au chapitre 5, en repoussant la porte d'entrée jusqu'aux tables dans le couloir, afin d'avoir accès à des tables, une machine à café et des toilettes.

Il peut être adéquat pour l'avenir de songer à un mobilier plus modulable permettant de repenser l'espace sans contrainte, même si la séquence de cotes se suit actuellement. La signalétique est de toute façon dépassée depuis qu'une partie de la collection a été déplacée.

Il est suggéré de manière plus abrupte de repenser carrément l'université et d'arriver à ces espaces où tout est mixte, avec des places de travail partout et l'accès au wifi partout. Une sorte de combinaison permanente entre les salles de cours, les laboratoires et la bibliothèque (ou plutôt l'accès à la documentation en ligne).

Sinon, les journaux quotidiens tels que la Tribune de Genève ou le Temps sont toujours attendus pour agrémenter le coin dédié à la presse.

Ces divers points évoqués corroborent une théorie actuelle qui ne parle plus de bibliothèque comme troisième lieu, ce qui d'ailleurs n'est pas évident à transposer dans un univers académique lié essentiellement à l'étude, mais d'espace pouvant intégrer un tiers lieu.

Les années ont modifié l'approche du lieu et les usagers n'hésitent plus à manger à leur place de travail au sein de la bibliothèque. Ce n'est pas autorisé officiellement mais les comportements ont modifié les seuils de tolérance malgré l'avis premier du personnel. Le fait de manger dans les locaux n'est plus tabou et est même devenu tellement généralisé que tenter de surveiller ce phénomène prendrait un temps considérable à moins d'être d'une sévérité drastique et de patrouiller en continu. D'ailleurs tout le monde constate que les poubelles débordent de plus en plus de restes de repas.

Ce phénomène amène un paradoxe au niveau des attentes des étudiants qui veulent des endroits calmes et propres pour étudier mais se permettent tout. Le problème est que la bibliothèque n'est pas nettoyée au même rythme que la cafétéria. La question est posée de savoir s'il s'agit vraiment d'un lieu pour manger. A la base nous savons que non, mais les horaires élargis demandent un ajustement et donc nécessitent un coin repas, devenu indispensable le week-end par exemple.

4.3.3 Collection

4.3.3.1 *Collection papier*

La partie essentielle de la documentation consultée et empruntée se résume aux manuels. Ces derniers ne sont pas assez mis en valeur et semblent en nombre trop faible par rapport à la demande et à d'autres ouvrages délaissés mais occupant une place dans les rayons. En effet, il y a un nombre restreint de titres fortement sollicités et parmi ceux-ci des ouvrages phares, systématiquement en rupture dès que les examens arrivent.

Le libre accès généralisé n'est pas possible puisque les magasins se trouvent en sous-sol. De plus, il semble que le public préfère s'adresser au personnel lors de recherches. C'est pourquoi il faut plutôt accentuer le prêt sur demande et libérer de la place. Surtout que les usagers semblent assez perdus au milieu de la cotation complexe de la BELS. Pour l'instant la collection en sous-sol est très peu demandée.

De ces différents constats est apparue une idée radicale qui serait de désherber une grande partie des magasins en sous-sol afin de descendre la partie de la collection la moins utilisée. Cette dernière rentrerait ainsi dans la consultation à la demande et, comme déjà évoqué, permettrait de libérer de la place et de mettre l'accent sur l'acquisition des manuels d'enseignements.

La projection dans le futur se dessine en réduisant la collection en libre accès à son

minimum vital, à savoir les manuels utiles pour les révisions et les recherches, si possible en les rapprochant des places de travail. Ce point de départ permettrait d'augmenter les places de travail, voire de cloisonner la structure en points distincts. Nous aurions tout d'abord le coin pour étudier, voué au silence studieux de circonstance, suivi d'un espace pour étudier en groupe, pour terminer sur un endroit pour manger, lire la presse ou étudier, le tout sans prohibition du bruit (dans une mesure raisonnable cela va de soi).

A ce stade, nous avons quelques doléances de presque toute l'équipe. La procédure de désherbage ne semble pas assez appliquée. Les académiques laissent une marge de manœuvre pour désherber ce qui est dépassé, vieillissant, voire périmé. Il serait utile d'obtenir des statistiques sur l'ensemble de la collection pour argumenter de manière précise sur la grande part de documents à désherber. Il ne faut surtout pas oublier que la BELS n'a aucune vocation patrimoniale ou de conservation des collections. Nous devons penser avec l'optique du renouvellement et non celui de l'accumulation (Calenge 2008, p. 72).

Il faudrait également être plus réactif sur les demandes des étudiants par rapport aux acquisitions et observer ce qui sort fréquemment et surtout ce qui est régulièrement en rupture de stock.

Une vision un peu différente est évoquée concernant la collection, qui s'oppose au désherbage de masse. C'est à ce niveau que l'équipe de la BELS se scinde en deux, avec une personne ayant une vision opposée. Nous devons prendre soin de retranscrire au mieux son argumentation. En effet, sans avoir vocation patrimoniale il demeure pour elle l'idée de base qu'une bibliothèque a vocation à abriter une collection. Il est évident que la BELS manque de place mais ce problème pourrait à peine être résolu même en doublant les espaces de travail

Il faut s'attarder ici sur l'évolution des locaux. Au départ, l'actuel site de la BELS était dédié uniquement à la chimie (comme évoqué dans notre partie sur le contexte), ce qui modifie notre regard si nous considérons l'espace voué à une seule matière. Le premier rapatriement a concerné la physique, qui a entraîné la perte des 60 places disponibles sur l'ancien lieu.

Ce membre de l'équipe observe un autre phénomène qui amène une question cruciale : les étudiants ont-ils besoin de places pour travailler ou de places en bibliothèque ? En effet, l'université ferme des salles d'études pour en faire des bureaux mais est-ce à la bibliothèque de réceptionner les gens suite à ce mauvais calcul institutionnel ?

4.3.3.2 Collection numérique

Un aspect primordial des collections se situe au niveau du numérique. La politique actuelle prône une accentuation au détriment du papier. Cette orientation est également choisie par l'université. C'est envisageable mais de l'avis général de l'équipe il faut freiner l'idée que les nouvelles générations sont uniquement tournées vers des sources numériques. Et surtout oublier cette idée qu'un support supplante un autre. Le papier n'est pas remplacé par le tout numérique mais c'est plutôt une complémentarité des supports qui se précise.

Il n'y a plus que quelques titres de périodiques en version papier, le reste, environ 95% de la collection est passé en mode numérique, ce qui a fait baisser le prêt inter. La consultation des périodiques en ligne semble acquise.

Dans la politique globale, les e-books coûtent plus cher mais il n'y a pas encore de basculement du budget dans cette direction.

Le plus d'une collection numérique est de pouvoir créer une complémentarité des collections des divers sites. La valeur documentaire intrinsèque d'un document est un leurre et dans le cas des ressources électroniques communiquer leur existence n'est pas forcément informer (Souchon 2013). Il faut susciter la curiosité chez les usagers pour ces nouveaux supports du livre.

La collection d'e-book se met doucement en place et n'est pas encore sollicitée par les étudiants. Comment faire connaître l'immatériel ? Il faudrait le rendre visible par de la promotion en rayon notamment. Concernant les e-books, le prix et les conditions d'utilisation, notamment le DRM, font que c'est un gros investissement et que la bibliothèque est plus dans la location que dans l'acquisition. Elle fait l'achat d'un droit d'accès pour une période donnée auprès des éditeurs plutôt que d'un contenu comme c'est le cas pour une version papier (Souchon 2013), ce qui peut s'avérer problématique pour la pérennité, si l'éditeur fait faillite par exemple. L'équipe évoque des cas, où sur un lot de commande un url n'aboutissait plus six mois plus tard.

Les métadonnées assez pauvres rattachées aux e-books constituent un autre problème.

Pour mettre la collection numérique en valeur, il faudrait repenser le système de notices. Il ne faut pas une notice par support mais une notice signalant les exemplaires et les supports différents (les diverses expressions de l'œuvre). Les ressources électroniques ont été l'objet d'une gestion distincte du circuit existant pour les ouvrages

imprimés au départ, ce qui a cloisonné les pratiques (Souchon 2013). Le catalogage doit être rationalisé pour pouvoir ensuite être utilisé dans des services innovants de collecte et d'exploitation des données (Mittler 2010).

4.3.4 Services

Le suivi informatique est trop faible, il est important d'avoir un soutien logistique plus conséquent de la part de l'université. Ce qui est problématique avec le développement du numérique.

L'équipe rencontrée est satisfaite de l'offre de formation pointue et régulière qu'elle propose. Mais elle demeure convaincue que l'ensemble des services proposés demeure méconnu du public.

L'observation faite par les professionnels sur le profil des usagers situe le public cible dans les premiers cycles d'études. Les étudiants plus avancés, les chercheurs et les académiques transposent leurs recherches documentaires progressivement vers le virtuel. Il est donc important de bien les former dès le départ.

Les collaborateurs rencontrés nous ont semblés dotés d'une grande motivation dans l'optique d'une dynamisation de l'ensemble des éléments de la bibliothèque. Ils sont conscients d'un changement de comportement.

4.3.5 Derniers éléments

Jusqu'à la clôture de ce mémoire, de l'information a été ajoutée. Nous avons, encore une fois, la preuve qu'une bibliothèque n'est pas un lieu figé mais un système en perpétuelle évolution.

Un local va être octroyé par la faculté pour agrandir la bibliothèque et la porte d'entrée va être repoussée pour donner l'accès à plus de toilettes le soir et le week-end.

Des problèmes de places sont récurrents, car la BELS accueille des gens d'Uni-Mail, espace également saturé.

Nous reviendrons sur ces éléments de gestion d'une masse étudiante en pleine expansion.

4.4 Eléments principaux des focus group

Nous pouvons maintenant synthétiser nos discussions afin de définir les grandes lignes qui permettront de paramétrer notre enquête.

Une bibliothèque est appelé à évoluer, quand bien même une rénovation récente a été

conséquente. Les places de travail manquent cruellement à la BELS alors que la collection en libre accès semble prendre trop de place. Une configuration dessinant des espaces distincts et cloisonnés est envisagée. Les nouvelles technologies ont permis à l'Université de développer de nombreux outils, il reste à voir leur impact sur le public de la BELS. Cette piste peut également s'avérer utile pour réduire la collection papier, si l'e-book prend un essor dans un futur proche.

4.5 Divergences au sein de l'équipe

Nous n'avons pas eu un travail linéaire avec un focus group développant une ligne commune qui aurait permis d'aller dans une direction unique. Il est apparu des opinions diamétralement opposées. Ces divergences concernent la collection et l'aménagement. Les services semblent faire l'unanimité. L'équipe paraît au premier abord unanime sur le fait que la collection est peu sollicitée contrairement aux places de travail qui deviennent trop insuffisantes. Mais un des employés considère important de conserver l'ensemble de la collection telle qu'elle est actuellement et de ce fait juge inutile d'augmenter l'espace pour étudier. Notre but est justement de confronter les expertises des professionnels pour hiérarchiser les priorités. Nous devons conserver l'ensemble des avis.

4.5.1 Implication dans l'enquête

.Nous avons donc conjugué avec ce différend en prenant l'option d'en tirer profit en s'appuyant sur cette diversité qui nous a permis de développer plus d'axes que prévu. Nous verrons au chapitre 5 que nous avons ainsi documenté un maximum ce mémoire en parallèle de l'enquête. Nous étions forcés d'aller dans ce sens ainsi que dans d'avantage de prudence au niveau des conclusions de ce travail, car l'équipe étant en désaccord sur le désherbage par exemple nous ne pouvons déclarer qu'il est possible d'être radical sur le simple fait que les sondés utilisent peu la collection. Nous avons dû nuancer et être plus circonspects que prévu au départ.

Il ne s'agit plus, en effet, de simplement transcrire au mieux les idées générales dans l'enquête afin de répondre aux interrogations des employés. Les opinions fortement antinomiques nous amènent à devoir tenir compte des deux pistes proposées afin de déterminer de manière pragmatique ce qui est le plus judicieux.

4.5.2 Dépasser les divergences

Nous avons réfléchi au meilleur procédé en s'appuyant sur l'enseignement reçu au

quatrième semestre sur le comportement organisationnel¹². Il faut noter tout d'abord que le fait que chacun se soit exprimé est positif car rien n'a été omis.

Avant tout il faut partir de la typologie et définir le désaccord. C'est un débat d'idées avec un débordement sur le conflit de valeurs. En effet, ce sont différentes visions de la bibliothèque qui s'opposent, à savoir un lieu de conservation des livres opposé à un espace vivant dont le livre n'est plus qu'un aspect. Il n'y a pas de conflits de personnes ou d'intérêts, ce qui amène le débat uniquement sur les concepts et la réflexion sur l'avenir. L'ensemble des avis doit donc être pris en compte, tout en gardant la question de base : de quoi le public a-t-il besoin. Car en fin de compte c'est lui qui aura le dernier mot. L'idée de collaboration permet d'éviter des polarisations stériles, car le compromis est impossible, chacun campant sur ses positions. Nous avons intégré toutes les options afin de mieux les observer. Cet engagement à vouloir trouver des réponses adéquates pour tous, engendre une implication plus conséquente mais au final plus de matière et plus de créativité.

Nous devons déterminer précisément la perception de chacun et chercher une hypothétique rationalité commune (Stimec 2015, p. 77), autrement dit synthétiser objectivement les avis et s'en remettre à l'enquête pour analyser pragmatiquement les besoins actuels.

Il demeure qu'il est indéniable que pour la suite, c'est une démarche de compromis qui permettra d'appliquer les grands changements et qu'il adviendra à la direction de prendre position avec une vision à long terme et surtout l'envie d'aborder franchement les désaccords. L'avis de tous ne pourra être conservé et il faudra être rationnel en prenant appui sur les résultats de l'enquête, quand bien même elle ne soulève pas ce qui nous convient personnellement.

Nous arrivons sur une nuance entre la collaboration qui ne nécessite pas forcément d'avoir un même but et la coopération où l'intention individuelle se confond avec la collective (Boughzala 2007, p. 24).

5. Éléments complémentaires

L'analyse de l'existant a donc été menée en dialogue direct avec les employés de la BELS. Comme des divergences marquées sont apparues il a été nécessaire de poursuivre les investigations afin de se documenter avant l'enquête et surtout avant la conclusion et les recommandations qui en découlent.

¹²Cours de Nathalie Junod : comportement organisationnel

5.1 Taux de rotation

Pour commencer, nous avons effectué un diagnostic de la collection. En effet, le focus group a déterminé qu'elle semble faiblement sollicitée et prend de ce fait beaucoup de place pour peu d'utilité. Il a également été soulevé qu'une forte proportion de livres anciens ou en mauvais état la composent, ce qui n'est pas attirant pour le public et freine le dynamisme de prêts, voire même de consultation. La baisse du prêt de livres est souvent l'élément qui remet en question une bibliothèque (Servet 2009). Cette interrogation démontre encore l'importance qui est accordée aux livres imprimés (Poirot 2011). Pour Bertrand Calenge (2008, p. 32) l'évaluation de l'utilisation qui vérifie l'appropriation de la collection par ses utilisateurs est une évaluation d'efficacité.

Pour analyser au mieux cette hypothèse d'une collection fortement statique, nous avons commandé auprès de Rero un fichier sur la rotation des documents à la BELS.

A partir de cet élément nous avons été au plus simple en calculant le taux de rotation et en évaluant la part de documents jamais sortie.

La première étape se base ainsi sur le calcul du taux de rotation pour le prêt en bibliothèque. Il correspond au nombre total de prêts dans la collection sur une période donnée (une année généralement), divisé par le nombre total des documents de cette même collection. Cette méthode de calcul est décrite dans la norme ISO 11620 (International Standard Organisation) : indicateurs de performance des bibliothèques.

Dans notre cas, nous avons limité notre analyse à la collection en libre accès.

Résultats obtenus pour la BELS ces dernières années :

Tableau 1 : Taux de rotation

Année	Calcul	Résultat
2015	3474/18'370	0.19
2014	3683/17'849	0.2
2013	4250/17'215	0.24
2012	4486/16'514	0.27
2011	4472/15'894	0.3

Pour 2016, nous avons fait le même calcul en prenant le prêt de janvier à juin :

$2766 / 18'493 = 0.14$ pour l'instant.

Le premier constat qui frappe est que la collection ne cesse de croître parallèlement à un taux de prêt qui faiblit, bien que déjà très bas au départ.

Le deuxième constat est la faiblesse du taux de rotation. Il est d'usage dans nos

métiers d'être très prudent avec ces chiffres mais les professionnels estiment qu'un résultat inférieur à 3 peut évoquer une offre inadaptée à la demande du public. Nous pouvons donc affirmer avec un taux inférieur à 0,5 que la collection n'est pas attractive.

Nous avons ensuite calculé le nombre de livres de la collection en libre accès qui ne sont jamais sortis (0 prêts en date du 10 juin 2016), sans tenir compte des acquisitions faites en 2016 et sans tenir compte des manuels de références qui sont très consultés.

Sur une collection de 18'494 ouvrages nous avons obtenu le résultat de 9'835 ouvrages qui n'ont jamais été empruntés. A ce niveau, le constat est sans équivoque avec plus de la moitié des ouvrages qui ne sont jamais sortis.

Il apparaît indéniable qu'une partie des documents peut être déplacée ou désherbée, ce qui libérerait de la place pour nos projets d'aménagement d'espaces de travail pour les étudiants

5.2 Gestion de la collection

Nous avons synthétisé les politiques d'acquisitions pour retirer quelques éléments utiles à notre démarche¹³. Nous précisons que nous n'abordons pas la collection de recherche recommandée pour les étudiants de niveau avancé (doctorants) qui ne fréquentent que très peu, voire pas du tout, la bibliothèque. La gestion de la collection au sein de la BELS est soumise à des directives particulières propres à l'université de Genève. Dans les grands axes, elle dépend d'une veille active concernant la recherche et l'enseignement et s'appuie sur l'analyse des usages (nombre de prêt, ou statistique de consultation pour les versions électroniques). Il faut noter que la politique générale s'adapte à chaque discipline. Les critères de sélection sont les recommandations du corps enseignant, les ouvrages présents dans les collections de bibliothèques académiques similaires et les ouvrages jugés utiles par le bibliothécaire spécialiste de discipline. La dernière version en vigueur est requise pour les monographies. Le nombre indiqué pour un titre recommandé en cours est d'au moins quatre exemplaires, mais ce nombre peut augmenter si l'enseignement touche un nombre important d'étudiants.

Le degré d'obsolescence est limité à vingt ans. Les critères scientifiques sont ceux émis par les académiques. Tous les éléments patrimoniaux sont également de leur ressort. Les critères bibliothéconomiques reviennent logiquement aux professionnels,

¹³Les informations de ce sous-chapitre sont issues d'un entretien avec une spécialiste de disciplines.

qui peuvent analyser ce que nous observons dans ce travail comme le taux de rotation, le prêt et la consultation en général. C'est ainsi un mélange des deux compétences et une collaboration étroite qui permet de définir ce qui peut être soustrait de la collection. Ce dialogue permanent doit être bien documenté avant d'entrer en négociation. Nous avons également retenu les critères pour le désherbage effectué par un(e) bibliothécaire dans le cadre d'un inventaire ou d'une analyse de collection en fonction des points suivants:

- Date : un livre antérieur à 1970 doit être désherbé (éliminé, descendu en magasin ou versé au DBU). Si plusieurs copies figurent au rayon, une seule doit être conservée. Les autres copies seront éliminées, y compris les manuels de base. Si un exemplaire du livre est déjà présent au DBU, la BELS peut éliminer son exemplaire. Si un livre (même si c'est le seul exemplaire) ne présente aucune transaction de prêt depuis au moins 12 mois, et n'a pas/plus d'intérêt scientifique, historique ou pédagogique il peut être éliminé après validation par le référent académique.
- Edition antérieure : un livre dont on vient de recevoir une nouvelle édition doit être désherbé. Si plusieurs copies figurent au rayon, une seule doit être conservée au magasin.
- Exceptions : Certains manuels de base sont conservés sur plusieurs éditions car ils sont extrêmement utilisés par les étudiants. Certains livres représentant un intérêt majeur ou considérés comme étant la littérature essentielle d'une discipline, seront conservés en libre accès, après discussion avec les académiques.

Comme nous disions au début de ce sous-chapitre, des variations s'observent pour chaque discipline, les livres postérieurs à 1970 sont conservés pour la chimie mais concernant la pharmacie, seule une durée de vie de vingt ans est tolérée. Chaque discipline demande également une adaptation dans la relation avec l'académique qui en a la charge.

Un dernier point non négligeable découle du budget qui varie en fonction des disciplines.

Pour terminer, nous énumérons les critères qualitatifs pour le désherbage effectué par un académique dans le cadre d'une analyse de collection

- Le BDA-s devra s'assurer que l'académique sollicité pour revoir un segment de la collection soit spécialisé dans ce segment.
- L'enseignant devra définir que les domaines revus soient toujours d'importance et d'actualité et que les livres s'y rapportant aient toujours leur place dans la collection.
- Les critères énoncés par les académiques ne devront pas contredire les critères de leurs collègues ni amener à éliminer des livres qui sont des références pour d'autres cours que les leurs.

- Sinon, ces livres seront désherbés en suivant la procédure décrite ci-dessus.

Quoiqu'il en soit il demeure le fait que les 9'835 ouvrages perçus comme non ou sous-utilisé par le taux de rotation peuvent être désherbés ou déplacés dans les magasins en sous-sol.

5.3 Incidents survenus en 2016

Les bibliothèques du site Arve sont accessibles à tous les usagers en possession d'une carte d'étudiant de l'Université de Genève ou membre de Rero (Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale). Le public est donc composé d'enseignants, de chercheurs et d'étudiants mais l'offre s'adresse aussi au reste de la population, étant intégrée dans le Réseau des bibliothèques genevoises. Suite à l'observation des lieux sur une année et après avoir conversé avec divers intervenants, nous pouvons dire que la majorité du public est composée d'étudiants. Les enseignants et les chercheurs viennent rarement et les collections spécialisées attirent peu de gens en dehors des universitaires suivant un cursus scientifique. Nous pouvons constater, cependant, que le lieu stimule la venue d'étudiants d'autres facultés, à la recherche de calme et d'une atmosphère studieuse.

Mais c'est surtout le manque de places récurrent dans d'autres facultés, preuve que les universités débordent, qui amène un flot d'étudiants supplémentaire, principalement en période d'examens. Nous avons ainsi pu observer des conflits issus d'un esprit de territorialité qui a même nécessité la venue d'un agent de sécurité. Les étudiants en sciences s'en sont pris verbalement à des usagers d'autres facultés présents sur le site. Le fait à retenir globalement est que la bibliothèque d'Uni Mail qui dispose de plus de 1000 places n'arrive pas à absorber le flux d'étudiants. Les bibliothèques de l'UNIGE ont d'ailleurs commencé à faire la police pour interdire l'accès aux collégiens. A la BELS plus précisément un système a été mis en place afin de limiter le temps de réservation de places de travail inoccupées. Les réservations ayant également attisés les conflits.

5.4 Projet de l'association des étudiants

Lors de nos premières discussions avec des étudiants afin de décrire notre enquête, un représentant d'une association estudiantine a évoqué leur proposition d'agrandissement de la bibliothèque qui a été présenté au doyen de la Faculté. Cette information est intéressante car elle démontre que des besoins suggérés par le focus group sont reflétés fortement dans les attentes des étudiants. Cette confirmation avant

la distribution de notre questionnaire témoigne de l'urgence d'une réflexion sur l'aménagement. Nous pouvons même admettre que nous avons été pris de vitesse, car au moment de la distribution de notre sondage, leur plan était validé sur le fond par le doyen.

Leur proposition évoque le déplacement de l'accès principal à la BELS pour développer un espace avec des micro-ondes et des poubelles de recyclage. En plus du coin repas, des toilettes supplémentaires seront accessibles.

L'argument principal de ce projet est qu'il sera source de confort pour les étudiants au sein de la faculté et qu'il améliorera les conditions de travail à la bibliothèque, tout en précisant son intégration au plan stratégique de l'université. Il n'est pas inutile de rappeler que ce dernier vise à améliorer le bien-être de l'étudiant.

5.5 Rapport sur l'enquête Libqual

Sur mandat de la DIS, une première enquête sur les besoins des usagers de la Bibliothèque de l'Université de Genève a été menée du 7 octobre au 16 novembre 2013. Il a été fait recours aux services de Libqual. Contrairement à l'enquête menée dans le cadre de ce mémoire, toute la population de l'UNIGE est représentée avec une forte proportion d'étudiants en Master ainsi que du corps enseignant. Nous pouvons d'ailleurs observer avec surprise que plus les gens avancent dans le cursus académique, plus ils ont besoin de la bibliothèque. L'étude démontre ensuite que les enseignants et les étudiants en Master utilisent les ressources en ligne, alors que les étudiants au niveau Bachelor viennent sur place. A partir de ces éléments de constat général, nous allons évoquer plus précisément ce qui concerne le site Arve. Le calme du lieu est encore et toujours souligné juste avant le manque de places de travail, un élément important, surtout pour les étudiants en Bachelor (un étudiant sur trois mentionne ce problème). Le fait qu'il n'y ait qu'une imprimante à disposition est soulevé. Le problème des réservations de places de travail est mentionné, ainsi que celui des usagers trop bruyants. Le problème du bruit soulève deux autres doléances. En premier lieu le fait que les bibliothécaires ne font pas assez respecter l'ordre. Deuxièmement il est indiqué qu'ils sont eux-mêmes bruyants à la réception. Les horaires sont sources d'insatisfaction avec une demande de prolongement le soir et le week-end.

La qualité et la richesse des collections sont appréciées unanimement avec néanmoins quelques lacunes en biochimie. Mais il est soulevé que l'ergonomie pourrait être amélioré concernant la recherche documentaire car certains livres sont difficile à

trouver.

Les enseignants s'attardent fortement sur les ressources en ligne qu'ils estiment insuffisantes pour les journaux et les ouvrages numérisés.

5.6 Analyse à l'infothèque de la HEG

Les désaccords au sein de l'équipe de la BELS ont demandé des éléments de réflexion supplémentaires afin de tenir compte de tous les avis. Parmi les pistes suggérées pour désengorger le flux d'étudiants, sans axer systématiquement vers la solution du désherbage pour libérer de l'espace, une question intéressante est apparue : est-ce que les étudiants ont besoin de places dans l'absolu ou de places spécifiquement en bibliothèque ? Le problème d'une surpopulation à la BELS, notamment en période d'examens, pourrait découler également d'un manque de lieux à disposition au sein de l'université. Une option a été prise pour suivre cette voie en demandant un entretien avec la responsable de l'Infothèque de la HEG qui a été témoin de fluctuation en fonction de l'évolution du bâti à Battelle. Cette entrevue s'est profilée comme une discussion sans questionnaire préalable. Nous avons conservé et synthétisé uniquement les objets qui concernent notre interrogation sur les mouvements.

Il s'est avéré effectivement que les déplacements, dans ce cas précis, sont influencés par des aménagements conséquents. A ce stade, il est important de souligner que la Haute Ecole de Gestion de Genève a vu sa population exploser ces dernières années¹⁴. D'une petite structure en 1998 qui contenait l'ensemble des volées sur deux étages d'un bâtiment nous sommes arrivés cette année à un campus dont les trois bâtiments actuels sont utilisés entièrement.

L'Infothèque a donc débuté avec une fréquentation régulière sans problème de places du fait de sa proximité. Elle était située dans l'unique bâtiment de la HEG et était assez spacieuse pour la population estudiantine de l'époque. Le nombre d'étudiants a commencé à progresser et l'ensemble du bâtiment F a été occupé avec, comme conséquence logique, une augmentation de la fréquentation en bibliothèque. Un premier phénomène intéressant est que l'ouverture du bâtiment C en 2007 a créé une première baisse de fréquentation qui s'est atténuée avec la poursuite de l'accroissement du nombre d'étudiants. Parmi les autres éléments qui peuvent nourrir notre analyse, nous en mettons deux en évidence. L'agrandissement en 2011-2012 de

¹⁴En 1999 elle comptait 120 étudiants pour 1220 2014.

l'Infothèque a fait plus que résorber le flux mais a engendré une recrudescence du nombre d'utilisateurs en présentiel. Le constat va s'avérer être le plus marquant avec l'inauguration d'un troisième et nouveau bâtiment, le B, qui de surcroît est encore plus éloigné. Il a été constaté à partir de l'ouverture de ces nouveaux locaux en février 2016, en comparaison avec l'année précédente, une baisse en moyenne de 30% de la fréquentation de l'Infothèque.

Pour terminer, la construction de ce nouvel édifice qui a laissé de l'espace dans le bâtiment F a donné lieu à l'occupation du rez-de-chaussée de ce dernier par des box pour travailler en équipe. Cette nouveauté a influencé à nouveau les flux en répartissant les étudiants œuvrant en groupe sur les étages.

Pour compléter ces informations, nous pouvons quand même préciser que la HEG avec le cursus propre aux HES proposent plus de travaux de groupe et nécessitent plus de salles conçues comme des box. Un autre point non négligeable est le fait que Battelle est excentré par rapport à la ville, contrairement aux bâtiments de la Faculté des sciences, qui comme nous l'avons déjà évoqué sont issus d'une volonté de rester dans le tissu urbain. Il faut également préciser que l'Infothèque est située au quatrième étage du bâtiment F. Toutes ces données sont aussi un frein pour attirer des personnes autres que les étudiants HEG, contrairement à l'Université qui doit faire la chasse aux collégiens en période d'examens comme mentionné dans la partie sur les incidents survenus en 2016. Un dernier élément propre au Campus de Battelle est l'existence d'une deuxième bibliothèque rattachée à l'Université et qui est plus visible que l'Infothèque.

6. Enquête menée auprès des usagers de la BELS

Il n'est pas évident de paramétrer une enquête. Il faut chercher à quitter notre subjectivité, en s'inspirant néanmoins de nos interrogations. Nous devons baser le questionnaire sur un savoir plutôt que sur un croire qui bloquerait une information nouvelle qui puisse amener un changement de vision initiale (Blanchet et al.2005, p. 134). Notre objectif est de faire surgir des réflexions en plus de ce que nous souhaitons vérifier suite au focus group. Dans le cas d'une recherche exploratoire, nous devons poser des questions larges et ouvertes pour essayer de faire surgir le référentiel de celui qui va répondre plutôt que de faire coller des réponses à notre idée préexistante (De Ketele, Rogiers 2009, p. 143).

Nous avons cadré l'enquête de la manière suivante : faire le point sur les comportements à un moment déterminé en ciblant les personnes sur places (aucune

approche des non-usagers ou des usagers de services à distance uniquement).

6.1 Méthodologie employée

L'enquête a été définie à partir du focus group, qui lui-même était inspiré de l'état de l'art. Nous avons à la fois des questions précises rappelant celles du focus group et des questions ouvertes pour dépasser les croyances des employés. Si nous tenons compte des divergences évoquées plus haut, nous le faisons de manière proportionnelle. La majorité étant d'un avis commun représente l'essentiel du questionnaire.

Les questions devant apporter de la matière, l'option « sans avis » a été volontairement supprimée afin de forcer les gens à se positionner. A l'inverse nous avons utilisé l'option « autres suggestions » pour trouver des pistes dépassant les éléments cernés jusqu'à présent.

L'enquête s'est déroulée sur un mois, en distribuant le questionnaire la semaine et le week-end, en journée et en soirée. La remarque d'un employé stipulant que la démarche était biaisée car nous ne ciblions que des gens installés à une table de travail, nous a poussé à le distribuer également à des gens de passage au bureau de prêt ainsi qu'à trois personnes à la cafétéria. Mais il est vrai que nous avons majoritairement interrogé des gens présents pour étudier. Notre enquête cible donc avant tout les usagers actifs sur place, afin de mieux cerner leur attente du lieu. Nous avons expliqué notre démarche à chaque personne ayant reçu un questionnaire en main propre.

6.2 Résultat de l'enquête

6.2.1 Général

Les réponses¹⁵ amènent un premier constat : le principal besoin est davantage de place associé à des horaires plus larges. Des demandes plus nuancées évoquent fréquemment un élargissement des horaires uniquement en période de révision. En dehors des examens la BELS ne souffre pas de saturation. C'est d'ailleurs un problème qui semble affecter l'ensemble des bibliothèques universitaires à Genève. Cette affluence a donné lieu à quelques conflits en juin 2016 avec une notion de territorialité qui ressort dans les réponses. Les étudiants en Sciences se sont sentis spoliés lorsque le manque de place s'est associé selon eux à la venue d'étudiants

¹⁵Les résultats de l'enquête se trouvent à l'annexe 4.

d'autres facultés. Certains sont quand même plus critiques et décrivent une bibliothèque trop petite pour le nombre d'étudiants de la faculté, avec beaucoup de mouvements.

L'environnement calme de la BELS est souligné. L'étude dans un endroit propice à la concentration est plébiscitée et semble être la démarche principale. Les activités classiques comme emprunter ou consulter des documents restent importantes mais secondaires à l'instar de l'utilisation des ordinateurs et de la possibilité de travailler en groupe. Le confort n'est jamais remis en cause, à l'exception du bruit et du besoin crucial de places individuelles. Les gens consultent la collection sur place dans une proportion encore significative. Les ordinateurs sont sollicités sans saturation, ce qui se vérifie durant l'année, car il y a rarement un manque de place en salles informatique. Le dernier point concerne les salles pour les groupes qui sont également plébiscitées, même si c'est moins probant que pour les places individuelles. Mais nous pouvons tout de même affirmer après observation et au vu des divers conflits survenus que le nombre de box est insuffisant. Il apparaît progressivement qu'un système de réservation officiel de ces salles pourrait s'avérer utile à l'avenir. En règle générale, nous pouvons en conclure que le lieu est apprécié sauf en période d'examens. Quelques éléments sont tout de même relevés comme les nuisances sonores engendrées par l'imprimante et les bibliothécaires qui sont également décrits comme bruyants dans leurs bureaux. Un manque d'aération est aussi souligné avec des espaces trop chauds comme les salles pour travailler en groupe où des odeurs qualifiées d'insupportables stagnent par moment.

La fréquentation se répartit de manière homogène entre la semaine et le week-end ainsi qu'entre la journée, où elle est la plus importante, et le soir. Par contre, l'idée de se détendre pendant les pauses à la bibliothèque reste faible voire anecdotique pour la pause de midi. Ce phénomène indique que la bibliothèque académique n'est pas perçue comme un troisième lieu mais que le fait d'y passer de longues heures pour étudier amène le concept de tiers lieu comme une addition aux espaces déjà définis.

6.2.2 Aménagement

Nous avons évoqué lors du focus group l'idée de mieux redéfinir les espaces en cloisonnant les activités. Nous avons constaté que l'usage mixte des locaux est bien accueilli mais qu'il faut être méthodique en séparant progressivement les activités bruyantes du reste. Les gens souhaitent un endroit spécifique pour pouvoir prendre un repas ou boire un café. L'équipement n'est pas forcément remis en cause mais

certains réclament plus de prises pour charger les ordinateurs portables, si possible sur chaque table, au moins une imprimante de plus et des ordinateurs plus rapides en salle d'informatique.

Parmi les suggestions propres au confort, les propositions sont essentiellement une machine à café, un four à micro-ondes, un coin pour manger et des toilettes supplémentaires, notamment pour le week-end où tout est fermé dans le quartier et l'accès au bâtiment de Sciences 2 n'est pas possible.

6.2.3 Collection

Les usagers semblent relativement autonomes pour faire des recherches de documents.

Globalement ils sont satisfaits du classement actuel ce qui va à l'encontre de l'opinion des employés de la BELS qui le supposaient trop complexe. Ils sont peu nombreux à réclamer une simplification ou une modification de signalétique pour comprendre les cotations et l'organisation de la collection.

Nous avons besoin de connaître l'opinion des usagers concernant un déplacement conséquent d'ouvrages en sous-sol. Nous constatons qu'il recueille une écrasante majorité d'opinions favorables. Nous pouvons ainsi confirmer que l'usage est celui d'un lieu d'études avant tout et prime sur la collection, qui devient un support pour travailler et plus l'élément premier.

Un deuxième point qui intéressait les employés de la BELS, toujours dans l'idée de dynamiser la collection, était de multiplier les manuels d'enseignement. C'est également une majorité de oui qui se profile mais de manière moins marquée que pour la question précédente.

Concernant les supports, nous sommes ici dans une question sociétale puisque l'interrogation sur les nouvelles générations s'affranchissant du papier est un débat récurrent. Nous pouvons voir que la majorité revient à la lecture partagée entre les deux supports et que le numérique dépasse de peu le papier. Lorsque les gens devaient expliquer leur motivation pour une lecture sur papier, ils ont indiqué :

Une facilité de lecture, une question d'habitude, une version papier plus ancrée dans les coutumes, une préférence, une mention d'authenticité, le fait de faire moins d'effort ou un confort pour les yeux et un objet plus agréable à manier

Toutes les personnes qui ont indiqué préférer la version papier ne se sont pas forcément justifiées.

6.2.4 Services

Il apparaît que les bibliothécaires sont encore perçus comme utiles aux yeux des usagers. Les personnes interrogées font plutôt appel aux bibliothécaires pour des conseils ou des recherches en ligne.

Ce constat permet de s'orienter plus fortement vers le concept d'une médiation poussée. Nous observons d'ailleurs que les gens ont encore une vision classique de l'utilisation de la bibliothèque, a contrario de l'attitude et des comportements qui ont évolués. Nous pouvons observer que l'ensemble des services n'est pas connu globalement et surtout encore peu utilisé.

C'est une partie essentielle du développement de la Bibliothèque de l'Université de Genève et il semble que les gens présents en bibliothèques n'adhèrent pas. Il faut cependant nuancer car nous savons que les étudiants présents sont de niveau Bachelor et que les niveaux de formation supérieurs travaillent plus à distance

Un dernier point, suite aux opinions opposées parmi les employés nous avons proposé l'option de promouvoir des places de travail au sein de l'Université et pas uniquement en bibliothèque. Cette proposition n'a pas suscité un grand enthousiasme. Les réponses oscillent entre le négatif et l'indifférence, en mentionnant que tant que c'est calme, à proximité, avec des horaires identiques et bien équipé c'est envisageable.

6.3 *Réflexion sur l'enquête*

Le premier élément frappant se rapporte au peu d'imagination des sondés. La sérendipité n'était pas au rendez-vous à ce stade et les constats sont assez terre à terre, avec un besoin de places, de toilettes et d'adaptabilité du lieu pour pouvoir manger. Il est vrai qu'en interrogeant les gens en période d'examens nous avons probablement poussé leur considération à se résumer au minimum vital. En plus des éléments déjà évoqués, nous avons quelques idées nouvelles, comme l'aménagement de places individuelles mieux isolées ou des box mieux insonorisés.

Lors du focus group l'équipe a stipulé une adéquation entre les services et l'utilisateur alors que l'enquête dévoile une méconnaissance ou un désintérêt pour les activités annexes. Il en ressort que la bibliothèque académique du futur doit songer à la révolution immatérielle. Cette dernière passera par l'idée maîtresse des moteurs de recherche dominant le monde actuellement. En premier lieu un service en ligne doit être intuitif et rapidement utilisable, les gens ne supportant plus d'avoir un temps d'adaptation ou d'attente. Deuxièmement, l'élément interrogé doit toujours apporter

une réponse et ne pas les laisser dans le flou.

7. Observations

Quelques éléments d'observation peuvent s'ajouter à toute la matière déjà récoltée. Nous avons insisté sur les divergences d'opinion qui suivent des pistes opposées, c'est pourquoi il est utile de creuser dans toutes les directions.

7.1 L'attitude envers le lieu

Il faut tout d'abord noter que le public varie en cours d'année. Nous pouvons définir un groupe assez important d'habituels réguliers et une population différente en dehors des examens. Cette dernière recherche encore plus le confort du lieu.

Les usagers sont calmes dès leur entrée dans la bibliothèque, ils ont tendance à ne pas dire bonjour à la personne présente au prêt. Certains témoignent même d'un agacement si nous les saluons. Ce phénomène n'est pas anodin et certaines bibliothèques suggèrent de passer du « providing customer service » au « self service » afin de correspondre au besoin accru d'indépendance de la part des usagers (Hunter 2010). Leur démarche est en général rapide et ils semblent savoir précisément où ils vont s'installer. A aucun moment nous ne pouvons surprendre une personne flâner dans les rayons, voire même se poser pour feuilleter les revues. Renseignements pris, il a été confirmé que les fauteuils sont rarement occupés. Ils restent la plupart du temps vides et sont surtout utilisés en période d'affluence lorsque toutes les places de travail sont prises. Mais il est vrai qu'ils ne sont pas forcément bien situés à l'exception de ceux à proximité des journaux. Il semble que l'étude soit le facteur central qui amène les usagers à la BELS. Au niveau du placement, il est intéressant de constater une chronologie en fonction des places libres. Les premières occupées sont des places seules (à l'exception des groupes qui occupent les salles pour travailler en commun), si possible dans un coin, souvent à une extrémité. Les secondes places occupées sont les places de deux tables face à face. Dans un dernier temps, dès qu'il reste moins de place à disposition, les gens vont s'installer dans le grand espace au niveau inférieur (à cet endroit se situe un grand bloc d'une quinzaine de places de travail regroupées). Nous pouvons analyser que les gens cherchent des angles, une forme de cloisonnement. Dans les espaces géographiques, lorsque nous sommes en recherche de confort pour l'esprit nous définissons des cloisons, fussent-elles virtuelles et mentales. Les gens qui occupent une table, étalent toutes leurs affaires, souvent nombreuses (cours, téléphone portable, ordinateur portable, boisson,

voire même une petite lampe) et prennent leurs aises. Certains profitent de la moquette et enlèvent leurs chaussures. Le phénomène le plus marquant et qui se remarque de plus en plus en bibliothèque est d'observer que les gens ne se dissimulent plus pour manger, boire ou répondre à leur téléphone portable. Nous ne pouvons occulter la stupéfaction d'un membre de l'équipe qui a même surpris un usager attablé avec son paquet de jambon et sa boîte de haricots verts. La force de cette anecdote montre à quel point nous avons basculé loin de l'austérité des bibliothèques d'antan.

7.2 Attitude envers la collection

Des observations sont également issues des discussions fréquentes avec l'équipe. Des employés ont par exemple eu à faire avec des enseignants venus faire une remarque sur un mouvement de collection vers les magasins. Un cas en particulier est notable, car un professeur a témoigné être surpris qu'un titre précis soit sorti du libre accès pour être déposé en magasin alors qu'il est important. Après vérification le titre en question avait été effectivement prêté trois fois en douze mois. Il a été réintroduit dans les rayons. Nous avons ici l'exemple type qui indique qu'un déplacement ou un désherbage doit être méthodique. Un autre enseignant a indiqué qu'il souhaitait avoir tous les ouvrages correspondant à sa matière en libre accès. En effet il préfère regarder en rayon pour ses recherches plutôt que de passer par un Opac pour la partie disposée en sous-sol., Cet outil avec lequel il semble avoir de la peine le bloque. Nous pouvons faire ressortir une fois de plus l'importance de mettre en avant l'aspect médiation du rôle du bibliothécaire. Nous avons constaté que les gens sont disposés à passer du temps en bibliothèque pour la recherche et l'étude, que ce soit des heures, des journées ou des soirées mais l'interaction pour trouver le document doit être courte. En dehors de ces cas, qui démontrent que c'est plutôt le corps enseignant qui réagit aux mouvements de collection, il n'y a pas de remarques. En tout cas pas réactions qui sont issues des étudiants.

8. Synthèse de toutes les données

Le fondement de notre travail était d'essayer de partir sur un terrain neutre. En premier lieu en évitant d'être dans l'idée d'un grand changement de civilisation avec la fin du papier. Deuxièmement prendre l'opinion de tous dans l'équipe de la BELS afin de dépasser les divergences en suivant l'optique qu'aucun avis n'était supérieur. Pour terminer nous sommes partis sur l'idée que l'enquête nous amènerait la matière

première pour la conclusion. Cette position se limite malgré tout avec un questionnaire qui s'inspire de l'état de l'art, de conférences et du focus group. Cet ensemble de sources est forcément perméable à l'air du temps.

Nous comprenons que les bibliothèques sont des créations issues du savoir et conçues comme des lieux de stockage et d'accès à celui-ci. Les supports évoluent, mais pas l'apprentissage qui demande l'établissement d'un lien entre l'individu et la connaissance. La bibliothèque conserve donc un rôle de transmission. Il est évident qu'il faut axer sur le numérique dorénavant en développant des outils adéquats. Mais il est nécessaire, dans un premier temps, de percevoir l'évolution du public. Les usagers en présentiel sont essentiellement issus des premières années de formation et basculent ensuite vers le virtuel avec l'avancée des études. Ce sont ces étudiants, niveau bachelor, que nous avons pu interroger essentiellement.

Nous avons déterminé les besoins des utilisateurs présents sur les lieux. Nous n'avons récolté aucune donnée sur les utilisateurs à distance. Cependant, lors de l'enquête, nous avons pris soin de varier les horaires et les lieux de distribution du questionnaire. Certains ont ainsi été distribués à des gens de passage au bureau du prêt et certains à la cafétéria situé à proximité de l'entrée de la BELS, mais il faut reconnaître que le 80% a été donné à des personnes assises à une place de travail dans les conditions soulevées plus haut, propres à une période tendue d'examen. Nous pouvons indiquer que quelques-uns ont été proposés à la fin de cet intervalle et qu'à l'instar du reste, les réponses sont toujours assez similaires. Mais la prudence doit être de mise si nous voulons cerner l'essentiel.

Nos lectures ont évoqué la dématérialisation du savoir qui modifie l'approche de la collection papier. Cette dernière n'est plus le point central et nous arrivons plutôt vers un concept où c'est le lieu qui prime en tant qu'espace dédié à l'étude. Quoi qu'il en soit, le problème des usagers présents ou à distance n'en est plus un. Nous avons compris que l'essentiel est le passage obligé de l'étudiant au début de son cursus. Il doit acquérir le fonctionnement de l'information et de la documentation en passant physiquement par la bibliothèque. Le professionnel a donc un double rôle, former les nouveaux usagers et développer une bibliothèque virtuelle digne des acteurs du web au sommet de l'ergonomie.

Le développement des services doit s'accompagner de promotion adéquate. Nous estimons également que chaque décision mérite une analyse d'utilisation au préalable. La suppression de revues papier, par exemple, aurait pu passer par une phase

d'observation. Il ne faut pas s'engouffrer dans une technophilie béate (Souchon 2013). C'est sur ces constats que nous allons aborder la conclusion et les recommandations.

9. Conclusion et recommandation

Il est avéré que les jeunes font de plus en plus d'études. Cette arrivée massive dans le cursus universitaire développe un flux difficile à absorber. Nous avons pu observer à l'Université de Genève qu'un accroissement du nombre d'enseignants a été nécessaire et que parfois, comme dans les bâtiments des Sciences, nous avons vu des espaces dédiés aux étudiants devenir des bureaux. Nous devons tenir compte de tous ces mouvements mais également des spécificités liées aux disciplines. Nous avons donc ciblé, pour notre enquête, les utilisateurs de la BELS par rapport à une collection scientifique en réfléchissant aux nouvelles technologies. Notre axe principal se situe entre les pratiques et les conditions de travail.

Nous pouvons observer des tendances dans l'utilisation des lieux qui, liées à tous les éléments synthétisés dans ce mémoire, donnent lieu à des pistes nouvelles. Le but d'un travail de Master est une réflexion générale sur l'avenir avant la mise-en-place pour un lieu donné. Les lignes qui suivent sont ainsi une proposition d'évolution des mentalités associées à des suggestions d'aménagement.

9.1 Général

Un point important qui est de l'ordre d'une recommandation générale, voire d'un principe professionnel à intégrer, se traduit par la flexibilité. Ce travail n'est qu'une photographie d'un instant précis mais il ne fait qu'encourager l'innovation à venir et ne demande qu'à être dépassé. Nous avons l'exemple de l'extension des horaires avec des gens qui réclament une ouverture jusqu'à minuit ou vingt-deux heures les week-ends. C'est typiquement un élément à réévaluer dans les années à venir et qui, à l'instar du mobilier, peut tendre vers la modulation. Des éléments récents démontrent ce mouvement continu. Parmi les personnes sondées nous avons une proportion d'étudiants issus de la pharmacie qui sont grands utilisateurs de la collection en libre accès. Cette collection est en train de déménager alors que ces lignes sont rédigées. Cette nouvelle donne peut faire évoluer une prochaine enquête. Nous avons vu émerger la représentation d'une bibliothèque comme un système organique qui ne cesse de muter. Dès lors, comme ce principe réfute l'idée d'un lieu figé, nous ne pouvons pas apposer les conclusions liées à la BELS à d'autres bibliothèques académiques comme un modèle fixe. La réflexion de ce travail amorce des pistes pour

l'avenir, tout en consolidant le principe de s'adapter en permanence à chaque lieu et aux types de population qui le fréquentent.

9.2 Aménagement

Les recommandations découlent donc d'un nouvel état d'esprit. Le bureau de prêt, pour commencer, n'a plus sa raison d'être au milieu de l'entrée, comme un mirador permettant de surveiller les allées et venues ainsi que les mouvements au sein de la bibliothèque. Nous pouvons même ouvrir dorénavant la porte dédiée aux week-ends et soirées en permanence. Ce qui permettrait aux gens de sortir fumer ou prendre l'air. Il faut définitivement quitter cette idée du lecteur forcément coupable ou suspect dans la conception du site. Nous avons observé avec l'enquête que les gens font peu appel aux bibliothécaires durant leur séjour à la BELS, surtout que la tendance est de développer une automatisation de certaines actions comme le prêt de documents. Nous pouvons donc mettre le bureau d'accueil en retrait, comme un bureau de référence et le réduire, car sa surface actuelle est beaucoup trop importante si nous considérons son utilisation.

Le nouvel espace qui va être donné à la BELS peut tout à fait accueillir les bureaux des bibliothécaires ainsi que ce desk de référence plus discret. Les bibliothécaires doivent être essentiellement disponibles pour aider les étudiants à effectuer des recherches. Lors de l'observation des lieux, il est assez surprenant de constater que la borne de prêt a été mise en place sans faire de promotion et que souvent nous nous contentons de regarder si les gens la remarquent ou pas. Elle n'est, de ce fait, quasi pas utilisée ce qui est aberrant lorsque nous regardons l'investissement que cela demande. Une idée qui surgit à ce niveau est de concevoir le libre accès comme un self-service. Ensuite, comme déjà évoqué, les places individuelles nécessitent de la tranquillité. Il faudrait casser le regroupement de tables et mieux les répartir. Un dernier point concerne le compactus des périodiques qui peut être dégagé du libre accès afin de permettre la création de box supplémentaires.

9.3 Collection

Un autre élément du changement d'ère est le fait que la collection n'a plus la nécessité de s'étendre sur l'ensemble des lieux, ce n'est en effet plus le centre de l'activité, aussi bouleversant que cela puisse paraître. La bibliothèque n'est pas qu'un réservoir, mais se décline plutôt en capacités variées à fournir une information pertinente et des conditions d'étude adéquates. Nous pouvons ainsi regrouper la collection vraiment

utilisée, le reste étant déplacé dans les magasins ou désherbé (à raison d'au moins 9000 titres comme déjà indiqué). Nous pouvons ainsi libérer de la place. Les titres qui descendent remplaceraient une partie de ceux déjà en magasin. Pour ces derniers, un désherbage important peut être fait en fonction d'une analyse de ce qui n'est jamais sorti des magasins, car nous pouvons affirmer qu'ils ne sont également jamais consultés à ce stade. Les titres qui sont encore demandés de manière très espacée peuvent être envoyés au DBU. Le fait de mouvoir une partie très importante de la collection et d'activer ainsi le prêt à la demande peut amplifier la fonction de médiation. Cette initiative doit se faire en parallèle d'une promotion active d'activités autonomes de la part des usagers comme le prêt, en mettant en avant les bornes automatiques.

La partie de la collection qui doit rester en libre accès se définit par les seuls titres qui sortent fréquemment ou sont consultés.

Il faudrait également plus mettre en valeur la collection, au niveau des nouvelles acquisitions mais également des livres plus anciens. Il faut toujours avoir en tête de promouvoir les livres pour les rendre attractifs.

Ce concept d'une bibliothèque sans collection comme élément central nous permet d'imaginer un cloisonnement des activités, dont une zone pour manger et une zone de repos avec des canapés ou des fauteuils confortable.

Les thèses, rarement consultées sur papier, peuvent également partir en magasin.

Une grande réflexion doit être menée sur les e-books, qui ne sont pas encore suffisamment au point pour être fiables. Il est nécessaire de documenter ce problème dans un premier temps pour savoir quelles sont les possibilités d'y remédier et ensuite engager une campagne de promotion.

9.4 Services

Le numérique remet-il en cause les horaires puisque tout est disponible à n'importe quelle heure ? Il semble que non, puisque les gens réclament un élargissement des plages d'ouverture. Nous pouvons ainsi affirmer que la réduction du prêt n'est pas liée avec une baisse de fréquentation. Les plages d'ouverture peuvent être élargies, surtout en période d'examens.

Le ressenti à la lecture des divers ouvrages de l'état de l'art donne presque l'impression qu'avant 2010, mis à part l'évocation des nouvelles technologies il n'était pas encore perceptible que les changements à venir seraient plus radicaux. Il ne s'agit plus de s'adapter mais de concevoir qu'une bibliothèque universitaire doit tendre vers

le concept de learning center qui lui-même doit intégrer et pousser vers une idée plus vaste d'espace d'étude étalé au sein de l'université. Pour ce faire, il faut développer les services en ligne et les promouvoir activement. Les bibliothécaires sont appelés à devenir des médiateurs mais également des formateurs au sein de l'Université.

9.5 Liste des recommandations

- Acheter du mobilier modulable pour les périodes d'examens, afin de pallier le manque de places
- Alerter l'Université sur le manque de places pour étudier
- Casser le regroupement de places individuelles au sous-sol du libre accès
- Cloisonner les activités en concevant l'espace d'un lieu silencieux qui progresse vers des lieux de plus en plus bruyants
- Créer un espace pour manger, boire le café et se détendre
- Créer un vrai coin presse avec des quotidiens et regrouper les fauteuils
- Déplacer dans les magasins ou désherber les 9'835 ouvrages jamais sortis
- Déplacer les thèses en magasins
- Déplacer au DBU les ouvrages peu consultés en magasin
- Déplacer la banque de prêt et accentuer son rôle de références
- Désherber les magasins en fonction des ouvrages jamais consultés
- Enlever le compactus situé en libre accès et le remplacer par des box pour travaux de groupe
- Mieux insonoriser les box pour travaux de groupes
- Ouvrir les deux portes (principale et celle du week-end) en permanence pour faciliter l'accès
- Prolonger les horaires en période d'examens
- Promouvoir la borne de prêt automatisé
- Promouvoir les e-books
- Promouvoir les nouvelles acquisitions
- Promouvoir les services en ligne
- Réduire la collection en libre accès ainsi que les rayonnages
- Réduire de moitié la banque de prêt
- Regrouper les rayonnages pour libérer de l'espace et proposer plus de places de travail

9.6 Le mot de la fin

Pour conclure nous en sommes arrivés à l'idée que se vouloir innovant est moins évident qu'il n'y paraît. Nous sommes classiques dans notre débat sur le métier, à polémiquer sur le désherbage. Il faut vraiment se porter vers une page blanche pour concevoir la bibliothèque de demain sans vouloir importer tout ce qui est neuf technologiquement parlant, car ce qui nous paraît pratique n'est pas forcément pratiqué. La pertinence que nous associons à nos idées découle souvent d'une vision conditionnée par notre parcours. Ce dernier fortement incliné vers une vision traditionnelle ne permet pas une indépendance et une neutralité pour concevoir une prospective. Reste donc à savoir qui influence qui, est-ce que nos idées poussent l'utilisateur dans un sens où sommes-nous de plus en dépendant de son comportement ? Quoiqu'il en soit nous devons évoluer de concert en cherchant l'inspiration auprès des utilisateurs. Cette démarche se place dans un mouvement continu puisque l'évolution est une composante de l'humain. Il n'existe rien de constant si ce n'est le changement. C'est probablement cela la clé, le changement est une continuité de ce que nous avons déjà construit et non une rupture. Les bibliothèques ne sont pas en perte, elles doivent apprendre à s'adapter tout en conservant leur rôle immuable de soutien à la transmission du savoir.

Bibliographie

- ACCART, Jean-Philippe, 2008. *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*. Paris : Electre-Editions du Cercle de la Librairie. ISBN 978-2-7654-0969-4
- BACCINO, Thierry et DRAI-ZERBIB, Véronique, 2015. *La lecture numérique*. Grenoble : Presses universitaires de Grenoble. ISBN 978-2-7061-2205-7
- BALL, Rafael, 2016. Weg mit den Büchern !. *Neue Zürcher Zeitung* [en ligne]. 7 février 2016. [Consulté le 4 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.nzz.ch/nzzas/nzz-am-sonntag/bibliotheken-weg-mit-den-buechern-interview-rafael-ball-eth-ld.5093>
- BENAKIS, Achille, et al., 1979. *Centenaire de l'Ecole de Chimie de l'Université de Genève (1879-1979)* [en ligne]. Genève : Université de Genève. [Consulté le 14 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://archive-ouverte.unige.ch/unige:35767>
- BENNETT, Scott, 2011. Learning Behaviors and Learning Spaces. *Portal: Libraries and the Academy* [en ligne]. 2011. Vol. 11, n°3, p. 765-789. [Consulté le 6 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.1353/pla.2011.0033>
- BERGSON, Henri, 2009. *La pensée et le mouvant : essais et conférences*. Paris : Presse Universitaire de France. Quadrige Grands textes. ISBN 978-2-13-057022-6
- BLANCHET, Alain et al., 2005. *Les techniques d'enquête en sciences sociales*. Paris : Dunod. ISBN 978-2-10-049036-3
- BOUGHZALA, Imed, 2007. *Ingénierie de la collaboration : théories, technologies et pratiques*. Paris : Hermès Science. Lavoisier. ISBN 978-2-7462-1839-0
- BROWN, Sheridan, SWAN, Alma 2007. *Researcher's Use of Academic Libraries and their Services, a report commissioned by the Research Information Network and the Consortium of Research Libraries* [en ligne]. Avril 2007. [Consulté le 1 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.rin.ac.uk/system/files/attachments/Researchers-libraries-services-report.pdf>
- BRULEY, Caroline, MERRIEN, Delphine, 2012. Un panorama des pratiques et usages des e-books au sein des établissements couperin. In CHATRON, Ghislaine. *Pratiques documentaires à l'université*. Villeurbanne : Presse de l'enssib. Papiers. ISBN 978-2-910227-88-3
- BRUNDY, Curtis, 2015. Academic Libraries and Innovation: A Literature Review. In : *Journal of Library Innovation*. 8 mars 2015. Vol. 6, n 1, p.22-39. [Consulté le 6 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.libraryinnovation.org/article/view/420>
- CALENGE, Bertrand, 1999. *Conduire une politique documentaire*. Paris : Electre-Editions du Cercle de la Librairie. ISBN 32. 2-7654-0717-7
- CALENGE, Bertrand, 2008. *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet*. Paris : Electre-Editions du Cercle de la Librairie. ISBN 978-2-7654-0962-5
- CAMPBELL, JERRY D., [sans date]. *Changing a Cultural Icon: The Academic Library as a Virtual Destination*. [en ligne]. [Consulté le 5 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://er.educause.edu/articles/2006/1/changing-a-cultural-icon-the-academic-library-as-a-virtual-destination>
- CHEVALLIER, Philippe et JACQUOT, Olivier, 2014. Le futur des bibliothèques au prisme des études internationales : note de synthèse. [en ligne]. 2014. [Consulté le 4 août 2016]. Disponible à l'adresse : <https://hal-bnf.archives-ouvertes.fr/hal-01136512/document>
- CLOT, Nathalie, 2015. Antifragile, ou les bienfaits du désordre en bibliothèque. In PERALES, Christophe. *Conduire le changement en bibliothèque : vers des organisations apprenantes*. Villeurbanne : Presse de l'enssib. La boîte à outils, 32. ISBN 979-10-91281-17-1

CHARENTREAU, Anne-Marie, 2012. *Bibliothèques universitaires Learning centres : guide pour un projet de construction* [en ligne]. Juin 2012. [Consulté le 1 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Bibliothèques/19/6/Guide-Bibliothèque_233196.pdf

COLEMAN, Jason, MALLON, Melissa N. et LO, Leo, 2016. Recent Changes to Reference Services in Academic Libraries and Their Relationship to Perceived Quality: Results of a National Survey. *Journal of Library Administration* [en ligne]. 17 août 2016. Vol. 56, n°6, p. 673-696. [Consulté le 12 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.1080/01930826.2015.1109879>

DANIS, Sophie, 2015. Fonctionner en mode projet pour tous les personnels. In PERALES, Christophe. *Conduire le changement en bibliothèque : vers des organisations apprenantes*. Villeurbanne : Presse de l'enssib. La boîte à outils, 32. ISBN 979-10-91281-17-1

DE KETELE, Jean-Marie, ROEGIER, Xavier, 2009. *Méthodologie du recueil d'informations : fondements des méthodes d'observation, de questionnaire, d'interview et d'étude de document*. Bruxelles : De Boeck. ISBN 978-2-8041-0447-4

FALGON-DEFAY, Nathalie, 2009. De l'indice à la cote : la construction d'un point de vue de la bibliothèque. In CALENGE, Bertrand. *Mettre en œuvre un plan de classement*. Villeurbanne : Presse de l'enssib. La boîte à outils, 18. ISBN 978-2-910227-74-6

GOULET, Marc-André et ALLNUTT, Vanessa, 2014. Les bibliothèques universitaires : crise ou métamorphose ?. *Documentation et bibliothèques* [en ligne]. 2014. Vol. 60, n°1, p. 3. [Consulté le 12 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.7202/1022857ar>

HECQUARD, Françoise, 2011. Construire/aménager des bibliothèques à l'âge du numérique ?. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne], n° 5. [Consulté le 23 janvier 2016]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2011-05-0097-003>

HENKEL, Maria, 2015. Educators of the information society: Information literacy instruction in public and academic libraries of Canada. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology* [en ligne]. 1 janvier 2015. Vol. 52, n°1, p. 1-10. [Consulté le 12 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.1002/pr2.2015.145052010036>

HERRERA, G., 2011. Google Scholar Users and User Behaviors: An Exploratory Study. *College & Research Libraries* [en ligne]. 1 juillet 2011. Vol. 72, n°4, p. 316-330. [Consulté le 12 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.5860/crl-125rl>

HERRINGTON, Verlene (Vee), 2013. The Academic Library: Cowpath or Path to the Future? *Journal of Library Innovation* [en ligne]. 16 septembre 2013. Vol. 4, n°2, p. 54-68. [Consulté le 12 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.libraryinnovation.org/article/view/278>

HUNTER, David, BROWN, Karen, 2010. *Thriving or surviving ? National Library of Scotland in 2030* [en ligne]. Edinburgh : National Library of Scotland. [Consulté le 31 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.nls.uk/media/808985/future-national-libraries.pdf>

JAMES, Norene, SHAMCHUK, Lisa, KOCH, Katherine, 2015. Changing Roles of Librarians and Library Technicians. *Partnership the Canadian Journal of Library and Information Practice and Research* [en ligne]. Vol. 10, n° 2. [Consulté le 22 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <https://journal.lib.uoguelph.ca/index.php/perj/article/view/3333#.V6MidU0Qa>

Hs

JANTZ, Ronald C., 2012. Innovation in academic libraries: An analysis of university librarians' perspectives. *Library & Information Science Research* [en ligne]. janvier 2012. Vol. 34, n°1, p. 3-12. [Consulté le 12 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.1016/j.lisr.2011.07.008>

JISC. 2010. *User behaviour observational study : User behaviour in resource discovery* [en ligne]. 30 juin 2010. [Consulté le 30 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.webarchive.org.uk/wayback/archive/20140614205925/http://www.jisc.ac.uk/publications/programmerelated/2010/ubirdfinalreport.aspx>

JOUGUELET, Suzanne, 2015. Et s'il existait aussi des « communs » physiques?. *Revue de l'association des bibliothécaires de France*: [en ligne]. mars 2015. N° 78, pp. 68-70. [Consulté le 5 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/65828-et-s-il-existait-aussi-des-communs-physiques>

KOLSTAD, Anett Kristin, 2015. Co-teaching in information literacy during work placements: the librarian's role. *LIBER Quarterly* [en ligne]. 4 décembre 2015. Vol. 25, n°2, p. 56. [Consulté le 12 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.18352/lq.10049>

KREITZ, P. A., 2009. Leadership and Emotional Intelligence: A Study of University Library Directors and Their Senior Management Teams. *College & Research Libraries* [en ligne]. 1 novembre 2009. Vol. 70, n°6, p. 531-554. [Consulté le 12 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.5860/crl.70.6.531>

LEDOUX, Elise et al., 2006. *La bibliothèque, un lieu de travail : guide pratique en ergonomie pour concevoir les espaces*. Montréal : Editions Asted. ISBN 978-2-921548-87-8

MAHE, Annaïg, 2012. Les pratiques informationnelles des chercheurs dans l'enseignement supérieur et la recherche : regard sur la décennie 2000-2010. In CHATRON, Ghislaine. *Pratiques documentaires à l'université*. Villeurbanne : Presse de l'enssib. Papiers. ISBN 978-2-910227-88-3

MAISONNEUVE, Marc et al., 2008. *Le catalogue de la bibliothèque à l'heure du Web 2.0 : étude des opacs de nouvelle génération*. Paris : ADBS éd. ISBN 978-2-84365-105-2

MARTELL, C., 2000. The Disembodied Librarian in the Digital Age. *College & Research Libraries* [en ligne]. 1 janvier 2000. Vol. 61, n 1, p. 10-28. [Consulté le 12 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.5860/crl.61.1.10>

METZGER, Jean-Paul, 2013. L'information-documentation. In OLIVESI, Stéphane. *Sciences de l'information et de la communication : objets, savoirs, discipline*. Grenoble : Presses universitaires de Grenoble. La communication en plus. ISBN 978-2-7061-1819-7

MIHALJEVIĆ, Jasminka, 2015. The new competency profile of academic libraries in the function of evaluation of scientific productivity. *Ekonomski vjesnik/Econviews-Review of Contemporary Business, Entrepreneurship and Economic Issues* [en ligne]. 2015. Vol. 28, n° 2, p. 535-549. [Consulté le 12 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://hrcak.srce.hr/ojs/index.php/ekonomski-vjesnik/article/view/3757>

MITTLER, Elmar, 2012. Un aperçu des bibliothèques du futur en Allemagne. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*. Septembre 2012. T. 57, n° 1, pp. 71-77

- NIU, Xi, HEMMINGER, Bradley M., LOWN, Cory, ADAMS, Stephanie, BROWN, Cecelia, LEVEL, Allison, MCLURE, Merinda, POWERS, Audrey, TENNANT, Michele R. et CATALDO, Tara, 2010. National study of information seeking behavior of academic researchers in the United States. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* [en ligne]. mai 2010. Vol. 61, n°5, p. 869-890. [Consulté le 12 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://dx.doi.org/10.1002/asi.21307>
- OCLC. 2005. *Perceptions of Libraries and Information Resources : a Report to the OCLC Membership* [en ligne]. [Consulté le 30 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : https://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/pdfs/Percept_all.pdf
- PELLERIN DE LA VERGNE, Lucile, 2009. Vous trouverez des manuels à la BU. In ELBEKRI-DINOIRD, Carine. *Favoriser la réussite des étudiants*. Villeurbanne : Presse de l'enssib. La boîte à outils, 17. ISBN 978-2-910227-72-2
- PERALES, Christophe, 2015. *Conduire le changement en bibliothèque : vers des organisations apprenantes*. Villeurbanne : Presse de l'enssib. La boîte à outils, 32. ISBN 979-10-91281-17-1
- POIROT, Cécile, 2011. *Quelle(s) place(s) pour les documents imprimés dans les futures bibliothèques ? Mises en perspective suite à l'essor des ressources électroniques* [en ligne]. Mémoire d'étude diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : Enssib. [Consulté le 31 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49249-quelles-places-pour-les-documents-imprimes-dans-les-futures-bibliotheques.pdf>
- PRENSKY, Marc, 2001. Digital natives, digital immigrants. *On the Horizon* [en ligne], vol. 9. [Consulté le 30 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/10748120110424816>
- RENAUD, Isaline, 2011. *Quelles nouvelles prestations pour la Bibliothèque de la Ville de Bienne ?* [en ligne]. Mémoire de bachelor. Genève : Haute Ecole de Gestion de Genève. [Consulté le 5 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/28024?ln=fr>
- RENOULT, Daniel, 2006. Enquêtes de publics dans les bibliothèques universitaires. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*. Février 2006. T. 51, n° 2, pp. 5-9
- RINDZUNSKI, Isabelle, 2011. *La dynamique du changement en bibliothèque* [en ligne]. Mémoire d'étude diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : Enssib. [Consulté le 31 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/56777-la-dynamique-du-changement-en-bibliotheque>
- SERVET, Mathilde, 2009. *Les bibliothèques troisième lieu* [en ligne]. Mémoire d'étude diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : Enssib. [Consulté le 31 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/21206-les-bibliotheques-troisieme-lieu>
- SOUCHON, Frédéric, 2013. *Faire vivre les ressources numériques dans la bibliothèque physique. Le cas des bibliothèques universitaires* [en ligne]. Mémoire d'étude diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : Enssib. [Consulté le 31 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/64182-faire-vivre-les-ressources-numeriques-dans-la-bibliotheque-physique-le-cas-des-bibliotheques-universitaires.pdf>
- TIMEC, Arnaud, ADIJES, Sylvie et SALZER, Jacques, 2015. *La médiation en entreprise : faciliter le dialogue, gérer les conflits, favoriser la coopération*. Paris : Dunod. ISBN 979-2-10-072599-1
- TAESCH-FÖRSTE, Danielle, 2006. *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque*. Paris : Electre-Editions du Cercle de la Libraire. Collection Bibliothèques. ISBN 978-2-

7654-0932-8

THALER, Iris, 2007. *Bibliothèque STS/SETHN back to the future* [en ligne]. Travail final de certificat en gestion de documentation et de bibliothèque. Fribourg : Université de Fribourg. [Consulté le 31 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/8722>

TOURET, Louise, 2016. Pourquoi les étudiants ont plus que jamais besoin des bibliothèques. *Slate.fr* [en ligne]. 3 février 2016. [Consulté le 22 juillet 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.slate.fr/story/113545/etudiants-besoin-bibliotheque>

VOURC'H, Ronan, 2010. Les étudiants, le livre et les bibliothèques universitaires. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*. Septembre 2010. T. 55, n° 5, pp. 13-16

WALKER, Stephanie, 2009. Library information commons : l'expérience de la bibliothèque du Brooklyn college. In ELBEKRI-DINOIRD, Carine. *Favoriser la réussite des étudiants*. Villeurbanne : Presse de l'enssib. La boîte à outils, 17. ISBN 978-2-910227-72-2

WOLF, Dominique, 2015. Les bibliothèques de l'Université de Strasbourg. *Revue de l'association des bibliothécaires de France*. Juin 2015. N° 79, pp. 14-16.

Annexe 1 : Liste des abréviations utilisées

BDA	Bibliothécaire documentaliste archiviste
BELS	Bibliothèque Ernst et Lucie Schmidheiny
CDU	Classification décimale universelle
CMU	Centre médical universitaire
CODIS	Service de coordination de la DIS
DALE	Département de l'aménagement, du logement et de l'énergie
DBU	Dépôt des bibliothèques universitaires
DIS	Division de l'information scientifique
ENSSIB	Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques
MARC	Machine-Readable Cataloging : formats d'échange de données bibliographiques
OPAC	Online public access catalog (catalogue de bibliothèque accessible en ligne)
PC	Personal computer
TIC	Technologie de l'information et de la communication
UNIGE	Université de Genève
URL	Uniform Resource Locator (adresse web)

Annexe 2 : Questionnaire Focus groupe

Focus group-équipe de la BELS

But : Séance d'échanges d'idées avec les collaborateurs de la BELS pour obtenir leur point de vue sur ce qui fonctionne bien, les améliorations nécessaires et le futur de la bibliothèque. L'idée sous-jacente est d'aider à paramétrer une enquête ciblant le public.

Pourquoi : Dans le cadre de mon travail de Master je dois mener une enquête auprès des usagers de la BELS, pour faire ensuite des recommandations sur la gestion des collections, l'aménagement et les services au public.

Mon idée de base n'est pas de vouloir du changement à tout prix, mais d'étudier les points inévitables d'évolution dans le futur. La motivation première de l'enquête est générée par les comportements en bibliothèque découlant des nouvelles technologies.

Genèse de l'enquête : Au troisième semestre j'ai rédigé un rapport sur la BELS, dans le cadre d'un cours sur l'aménagement. Pour ce faire j'ai notamment proposé un petit questionnaire à une dizaine d'usagers qui a donné lieu à quelques idées intéressantes et démontré que les attentes évoluent. C'est pourquoi j'ai conclu ce travail en évoquant le fait qu'il me paraissait indispensable, à l'avenir, d'inviter l'utilisateur à la table des réflexions concernant le futur d'une bibliothèque.

Principe : En suivant, dans la mesure du possible le plan ci-après, l'idée est de lancer des questions afin de voir les avis partagés, les points de désaccords, les interrogations, les idées et la vision de l'équipe. Ces éléments seront synthétisés et ensuite confrontés avec les opinions du public à l'aide de l'enquête.

Planification : Faire deux sessions, une en début et une en fin de semaine afin d'obtenir la présence de l'ensemble de l'équipe et de ce fait l'avis de tous.

Éléments de discussion :

Introduction

-Tout d'abord êtes-vous d'accord avec l'idée qu'il faut repenser la bibliothèque tous les 5-6 ans ?

-Pensez-vous qu'il est nécessaire de remettre en cause nos représentations du métier ?

Général

-Selon vous qu'est-ce qui rend la bibliothèque attrayante (ou pas) dans l'absolu et particulièrement pour la BELS ?

-Avez-vous des idées d'amélioration en relation avec les usagers ?

-Qu'est-ce qui fonctionne bien à la BELS ? Une idée de changement majeur ?

-Pensez-vous qu'il est nécessaire de dynamiser la gestion actuelle ou vous semble-t-elle adéquate?

Aménagement

-Avez-vous des idées concernant l'aménagement ou selon vous il n'y a rien à changer ?

-Pensez-vous qu'il faut également songer à en faire un lieu agréable à vivre indépendamment de l'aspect études (coin pour manger, plus de confort-genre petite lampe sur les tables de travail, ...) ?

-Est-ce que le sens même de bibliothèque évolue actuellement : lieu où on vient pour étudier et être tranquille sans pour autant chercher de la documentation? De ce fait faut-il développer l'idée de tiers-lieu ?

-Pensez-vous qu'un mobilier modulable serait plus adéquat pour modifier les aménagements ?

-Avez-vous des idées en cas d'agrandissement de la BELS ?

Collection

-Comment voyez-vous l'avenir des collections ?

-Faut-il développer le libre accès ?

-Pensez-vous qu'en sciences les collections imprimées sont appelées à diminuer (débat récurrent) ou faut-il dépasser cette idée une fois pour toute et se dire que numérique et papier sont complémentaire mais qu'il faut accentuer cette complémentarité ?

-Peut-on développer davantage l'offre en ligne ou est-elle suffisante (l'e-book par exemple) ?

-Faut-il mieux ordonnancer l'immatériel et mettre davantage en valeur les ressources numériques ?

-La réduction importante des abonnements de périodiques imprimés est-elle assez suivie par une promotion des revues numériques ? Au vu du coût du bouquet numérique, trouvez-vous que des moyens suffisants sont donnés pour cette promotion ?

-Faut-il accentuer des idées par rapport au numérique : rfid qu'on scanne et qui renvoie à un résumé, un avis, une liste d'ouvrage similaire / NFC (Near Field Communication) directement installé sur les smartphone permettant d'emprunter un document en le scannant soi-même ... ou autre idée.

Services

-Les formations et autres services (prêt inter, services en lignes) vous semblent-ils suffisants, adaptés et bien mis en évidence ?

-L'étudiant est-il au courant de toutes les possibilités offertes par la bibliothèque ?

-Pensez-vous que le rôle du bibliothécaire évolue, avec les nouvelles technologies (en particulier l'internet) et la transformation du rapport à l'information, pour passer essentiellement à un rôle de médiateur ? Comment voyez-vous son évolution ?

-Faut-il penser à l'étudiant à distance et plus uniquement à l'utilisateur présent physiquement (développer davantage une bibliothèque virtuelle et les services qui en découlent et mieux cibler le public qui travaille à domicile) ?

-Quel rôle joue la bibliothèque dans la réussite académique et l'égalité des chances ? Les étudiants viennent-ils seulement pour relire leurs propres notes de cours ? Avez-vous des pistes ?

-Si on place l'apprenant/étudiant au centre de la stratégie universitaire faut-il accentuer l'idée de learning center plutôt que d'espace uniquement dédié aux collections ?

Annexe 3 : Questionnaire enquête

Dans le cadre d'un travail de Master, La bibliothèque Ernst & Lucie Schmidheiny (BELS ci-après) mène l'enquête : donnez-nous votre avis !

1. Vous venez à la BELS pour

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Etudier au calme | <input type="checkbox"/> Emprunter des documents |
| <input type="checkbox"/> Faire une pause | <input type="checkbox"/> Utiliser les ordinateurs de la BELS |
| <input type="checkbox"/> Consulter des documents sur place | <input type="checkbox"/> Travailler en groupe |
| <input type="checkbox"/> Autre : | |

2. A quels moments venez-vous à la BELS ?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Pendant les pauses | <input type="checkbox"/> En semaine après 17 h |
| <input type="checkbox"/> Pendant la pause de midi | <input type="checkbox"/> Le samedi |
| <input type="checkbox"/> En semaine, la journée | <input type="checkbox"/> Le dimanche |

3. Quels sont vos principales attentes à l'égard de cette bibliothèque ?

- ☐ De la place pour travailler seul
- ☐ De la place pour travailler en groupe
- ☐ Des sources d'informations dont j'ai besoin pour mes études (livres et autres)
- ☐ Des ordinateurs pour travailler

4. Trouvez-vous le lieu :

- ☐ Agréable pour étudier
 - ☐ Bruyant
 - ☐ Saturé (fréquentation, étagères)
 - ☐ Autre commentaire
-

5. Concernant les salles de travail en groupe, sont-elles :

- ☐ En nombre suffisant et bien équipées
- ☐ En nombre suffisant mais en manque d'équipement (ordinateur, écran pour projeter un powerpoint ou autre)
- ☐ Pas assez nombreuses mais bien équipées
- ☐ Pas assez nombreuses et en manque d'équipement (ordinateur, écran pour projeter un powerpoint ou autre)
- ☐ Il manque un système de réservation
- ☐ Autre suggestion.....

6. Les places individuelles de travail sont-elles suffisantes ?

- ☐ Oui et elles sont bien équipées
- ☐ Oui, mais il faudrait mieux les cloisonner pour le silence
- ☐ Oui, mais il faudrait mieux les équiper (petite lampe ou autre)
- ☐ Oui, mais il faudrait.....
- ☐ Non mais elles sont bien équipées
- ☐ Non et il faudrait mieux les cloisonner pour le silence
- ☐ Non et il faudrait mieux les équiper (petite lampe ou autre)
- ☐ Non et il faudrait.....

7. L'offre technique à la BELS est-elle suffisante: ordinateurs à disposition, imprimante, wifi ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Suggestion :

8. Qu'est-ce qui vous manque dans cette bibliothèque ?

- ☐ Rien
- ☐ Suggestion :

9. Les horaires d'ouverture sont-ils assez larges pour vous ?

- ☐ Oui
- ☐ Non, je propose :

10. Etes-vous pour un usage mixte des locaux, avec le développement de la convivialité : étudier, manger sur place, lire la presse quotidienne, discuter autour d'un café ?

- ☐ Oui
- ☐ Oui, mais en cloisonnant les activités : un coin pour boire le café et manger, un coin pour lire la presse quotidienne, une partie pour étudier en groupe et une partie pour étudier seul au calme
- ☐ Non

11. Avez-vous des souhaits en cas d'agrandissement des locaux ?

.....

12. Comment procédez-vous pour chercher un document en rayon?

- ☐ Je ne cherche jamais de document
 - ☐ Avec l'aide d'un bibliothécaire
 - ☐ Seul
- Si c'est seul, comment procédez-vous ?.....

13. En fonction du classement et rangement actuel, arrivez-vous à vous repérer facilement pour trouver les documents que vous cherchez ?

☐ Oui

☐ Non, j'ai de la peine à me retrouver

Si non, décrivez pourquoi :

14. De manière générale, avez-vous besoin d'aide de la part des bibliothécaires ?

☐ Oui pour

.....

☐ Non

15. Seriez-vous d'accord qu'une partie, plus ancienne, de la collection soit déplacée et disponible uniquement sur demande ? Cette démarche permettrait de libérer de l'espace pour des places de travail.

☐ Oui

☐ Oui, les places de travail priment sur les rayons

☐ Oui, de toute façon je ne consulte pas, ou rarement, des livres papiers

☐ Non, je consulte l'ensemble des collections

16. Trouveriez-vous utile d'avoir davantage d'ouvrages de références comme les manuels ?

☐ Oui, car ils sont souvent en rupture de stocks en période d'examens

☐ Oui

☐ Non

17. Connaissez-vous les services de la bibliothèque mentionnés ci-dessous ;

	Non	Oui, j'utilise	Oui, je n'utilise pas
Formulaire pour proposer de nouvelles acquisitions de documents			
Liste des nouvelles acquisitions de la bibliothèque			
Prêt entre bibliothèques			
Répertoire des bases de données et références (d'articles par exemple)			
Commande d'article PDF ou d'ouvrage			
E-book			
Archive ouverte UNIGE			
Formation à la recherche documentaire			
Guide ou tutoriel vidéo de la bibliothèque			
Les « Midis de l'info scientifique » : cours donné à la BELS (Zotero, endnote, google			

scholar, etc...)			
------------------	--	--	--

18. ☐ Parmi ces services j'apprécie particulièrement

.....

19. Consultez-vous de préférence une revue sous format électronique ou en version papier ?

☐ Numérique

☐ Papier

☐ Les deux

☐ Aucune

Si version papier, pour quelle raison :

.....

20. L'université a décidé d'abandonner tous les abonnements aux revues papier au profit du numérique ; quelle est votre opinion ?

.....

21. Etes-vous partisan de tout automatiser à la bibliothèque (comme avec la borne de prêt à l'entrée ou les services en ligne) : le prêt, les retours, les prolongations, les inscriptions ?

☐ Oui

☐ Non

22. Idéalement quelles seraient les qualités d'une bibliothèque pour vous, entre 1 et 5 mots ?

.....

23. Dans l'immédiat si vous pouviez changer une seule chose, quelle serait votre priorité ?

.....

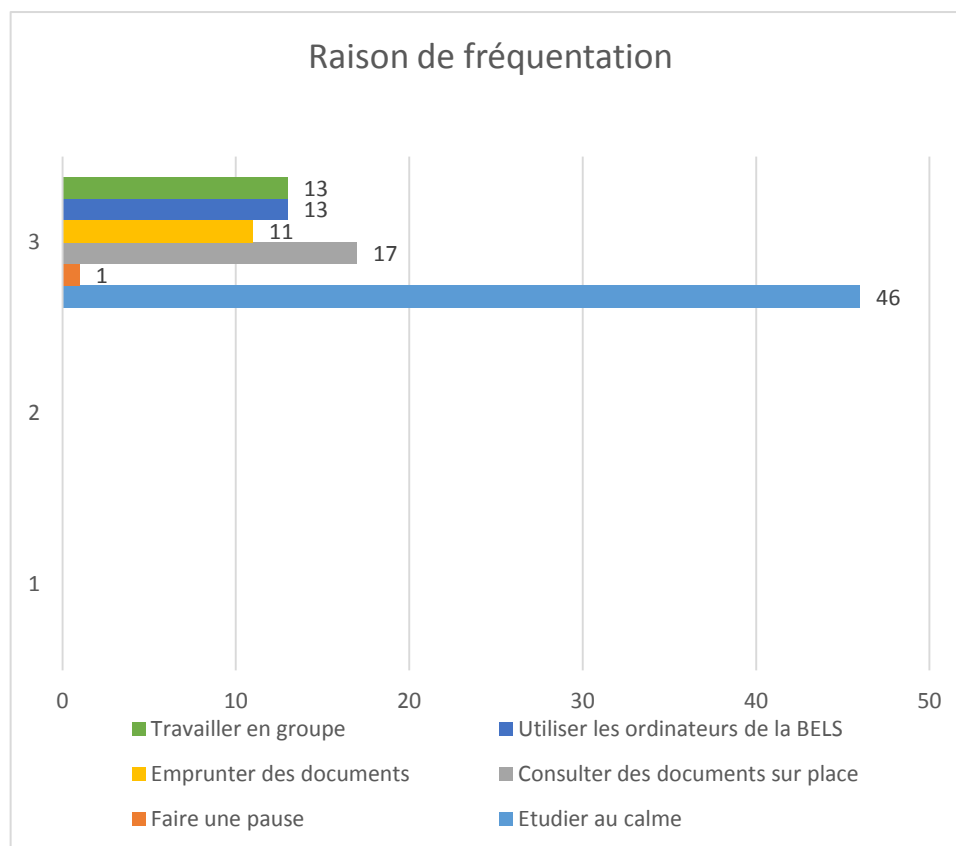
24. Si l'Université proposait plus de places pour étudier, iriez-vous ailleurs qu'à la BELS ?

☐ Oui

☐ Non

Annexe 4 : Résultats enquête

Question 1 : Vous venez à la BELS pour

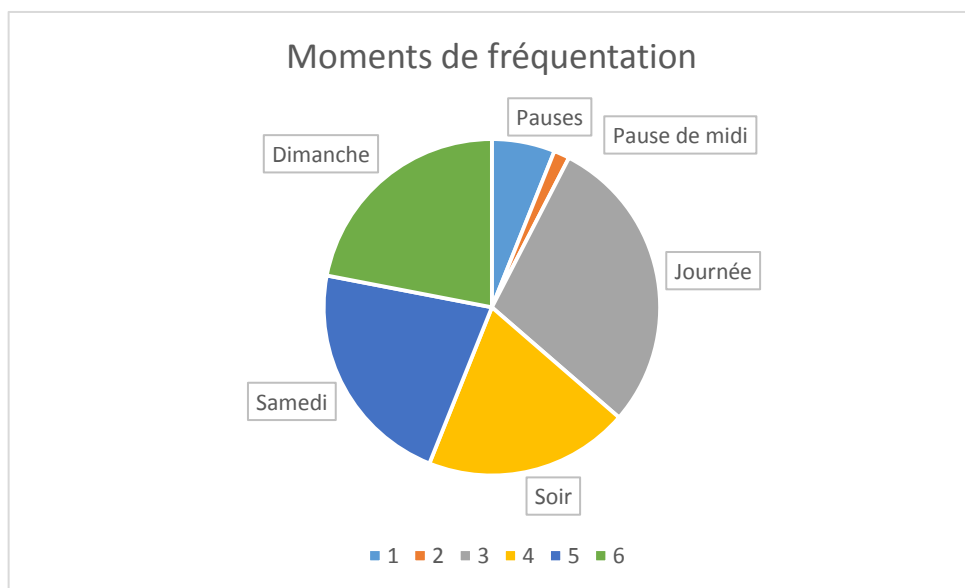


Nous constatons assez clairement que c'est le lieu qui prime pour son environnement calme. L'étude dans un endroit propice à la concentration est l'élément principal. Les activités classique comme emprunter ou consulter des documents viennent ensuite et restent conséquentes à l'instar de l'utilisation des ordinateurs et de la possibilité de travailler en groupe.

Sous la rubrique « autre » nous avons diverses indications complémentaires comme : projets entrepreneurial, une personne qui précise le fait d'étudier jusque tard, une autre le fait qu'elle vient pour préparer ses examens.

Nous avons également une personne qui précise venir pour étudier dans un environnement d'études avec l'indication entre parenthèse que ce n'est pas nécessairement au calme.

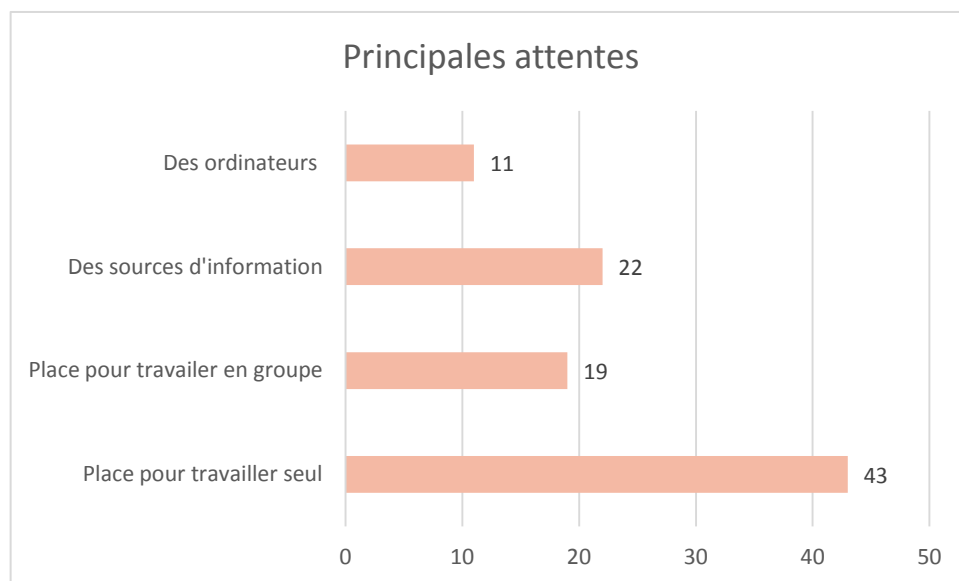
Question 2 : A quels moments venez-vous à la BELS ?



Pendans les pauses	8
Pause de midi	2
La journée	38
Après 17h	26
Samedi	29
Dimanche	29

La fréquentation se répartit de manière homogène entre la semaine et le week-end ainsi qu'entre la journée, qui reste quand même en tête, et le soir. Par contre, l'idée de venir durant les pauses à la bibliothèque reste faible voir anodin concernant la pause de midi. Nous avons d'ailleurs déjà remarqué à la question précédente que la case « faire une pause » n'avait obtenu qu'une voix.

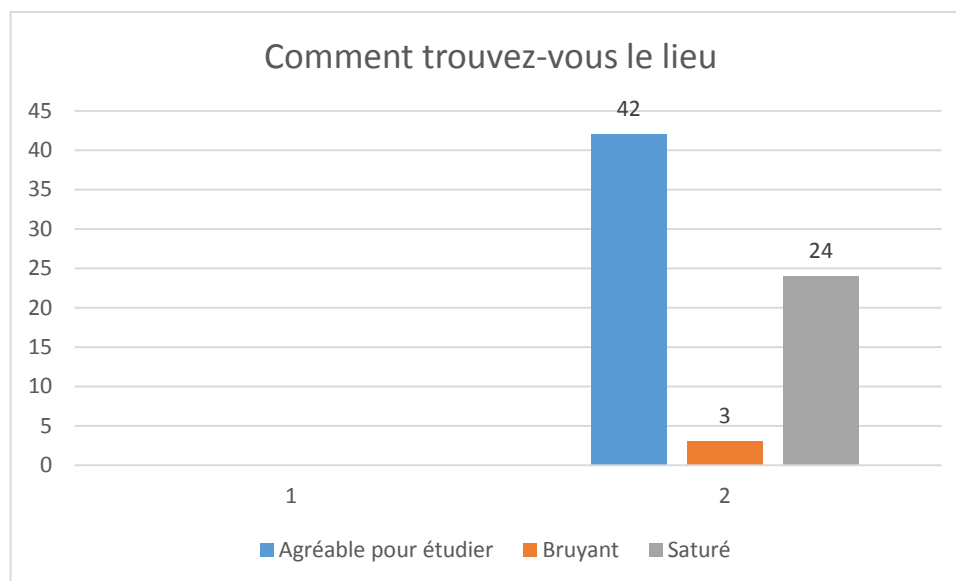
Question 3 : Quels sont vos principales attentes à l'égard de cette bibliothèque ?



Nous observons de manière assez logique si nous reprenons l'idée de calme qui prédominait à la question une, que le besoin principal ce sont des places individuelles. L'élément qui vient en second est intéressant par rapport à notre focus group car ils consolident le fait que les gens utilisent la collection sur place dans une proportion encore significative. Après un suivi plus approfondi des ouvrages consultés, il s'avère que ce sont essentiellement des manuels d'enseignements. Pour cette analyse, nous avons noté régulièrement les dépôts d'ouvrages consultés sur les chariots.

Les ordinateurs sont sollicités sans saturation, ce qui se vérifie durant l'année, il n'y a jamais de manque de place en salles informatique. Le dernier point concernait les salles pour les groupes qui sont également plébiscité, même si c'est largement moins probant que pour les places individuelles. Mais nous pouvons également affirmer après observation et au vu des divers conflits survenus que le nombre de box est insuffisant.

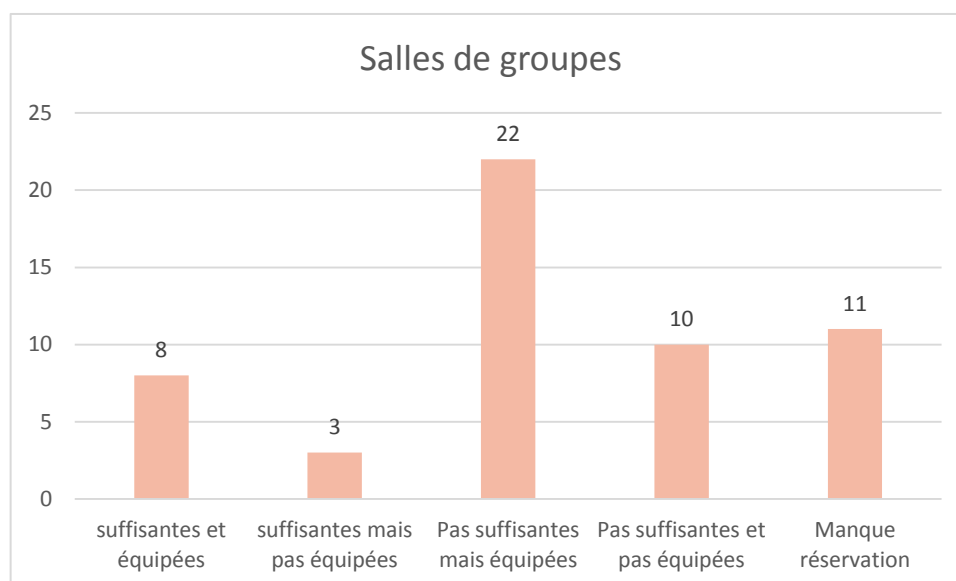
Question 4 : Trouvez-vous le lieu :



Nous constatons à nouveau que le confort du lieu inspire les gens et que le manque de place demeure la doléance première, particulièrement en période d'examen il faut le reconnaître. En plus du tableau nous avons quelques éléments issus de la case « autre commentaire ». Nous obtenons, pour commencer, des réclamations concernant une pratique de réservation de places alors que les personnes ne sont pas présentes au sein de la bibliothèque. Plusieurs personnes indiquent que la saturation est propre à l'ensemble des bibliothèques en période d'examens. Une déclaration est également porteuse d'un message entendu à plusieurs reprises oralement : le fait qu'en tant qu'étudiante en sciences la personne est surprise de ne pas avoir de place, comme si elle primait de manière territoriale. Une autre personne évoque que les box sont parfois mal occupés et une autre que certains usagers parlent trop fort. En règle générale nous pouvons résumer que le lieu est apprécié sauf en période d'examens.

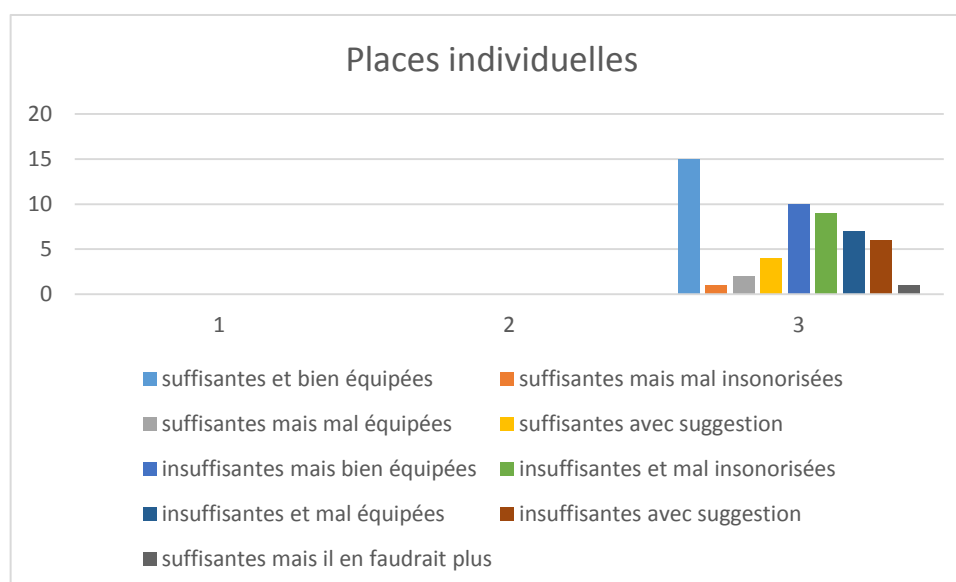
Certains sont plus virulents et décrivent une bibliothèque trop petite pour le nombre d'étudiants de la faculté, avec beaucoup de passage, le bruit de l'imprimante et des bibliothécaires qui sont également bruyants dans leurs bureaux. Un manque d'aération est aussi souligné avec des espaces trop chauds comme les salles pour travailler en groupe où des odeurs qualifiées d'insupportables stagnent par moment.

Question 5 : Concernant les salles de travail en groupe, sont-elles :



Nous pouvons constater que c'est le nombre qui fait le plus défaut et que l'équipement n'est pas un souci majeur mais commence à se manifester. Le même phénomène se vérifie avec le besoin d'un système de réservation qui apparaît même si les gens sont encore partisans d'une certaine autonomie de gestion. Nous avons une doléance unique dans la case « autre suggestion » qui mentionne une insonorisation défailante des box. Ce qui est curieux car les remarques au sujet du manque d'insonorisation reviennent plus loin dans le questionnaire.

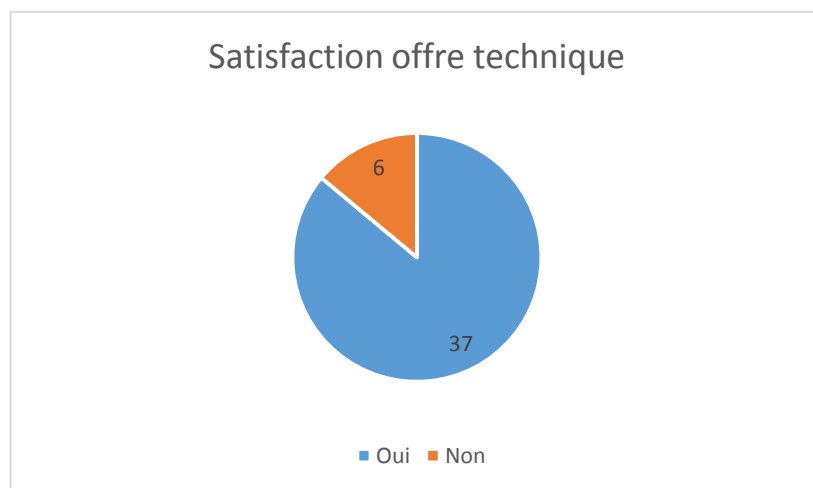
Question 6 : Les places individuelles de travail sont-elles suffisantes ?



suffisantes et bien équipées	15
suffisantes mais mal insonorisées	1
suffisantes mais mal équipées	2
suffisantes avec suggestion	4
insuffisantes mais bien équipées	10
insuffisantes et mal insonorisées	9
insuffisantes et mal équipées	7
insuffisantes avec suggestion	6
suffisantes mais il en faudrait plus	1

L'équipement n'est pas fortement remis en cause mais il y a quand même des pistes comme le cloisonnement et l'agencement des places individuelles. Une fois encore le manque de place refait surface. Parmi les suggestions, nous avons cinq personnes réclamant plus de prises pour charger les pc et les portables, sur chaque table. Une personne les trouve en nombre suffisant mais en souhaiterait davantage uniquement en période d'examens. Une autre proposition indique d'en mettre plus à proximité des fenêtres. Une réponse négative évoque le côté bruyant avec la sortie des poubelles à proximité. Nous pouvons observer à la lecture globale du graphique ci-dessus que 20 réponses sont satisfaites du nombre de places tandis que 32 indiquent un mécontentement.

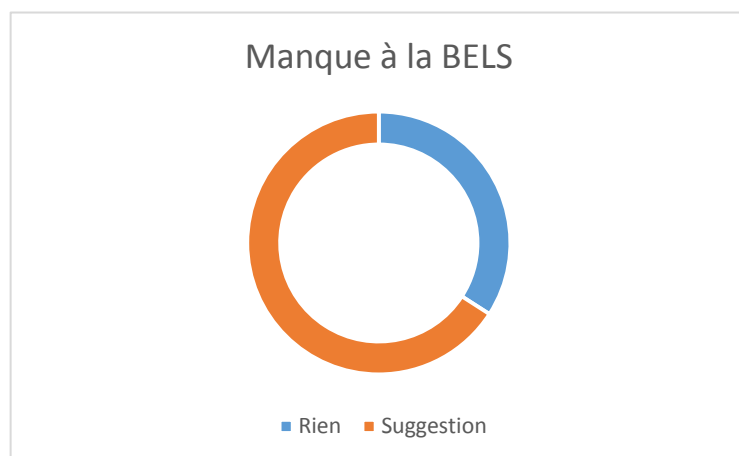
Question 7 : L'offre technique à la BELS est-elle suffisante : ordinateurs à disposition, imprimante, wifi ?



La vue du tableau témoigne d'une grande satisfaction. Comme d'habitude nous avons dépouillé les suggestions dont voici l'énumération : 9 personnes suggèrent au moins une imprimante de plus. Quelqu'un voudrait pouvoir imprimer depuis son ordinateur portable. Deux autres reparlent de prises supplémentaires et également de prise USB. Une réponse évoque la lenteur des ordinateurs à la BELS qui mettent un temps

conséquent pour démarrer ce qui empêche de venir imprimer un document pendant une pause entre deux cours.

Question 8 : Qu'est-ce qui vous manque dans cette bibliothèque ?



Rien	15
Suggestion	29
Pas coché	6

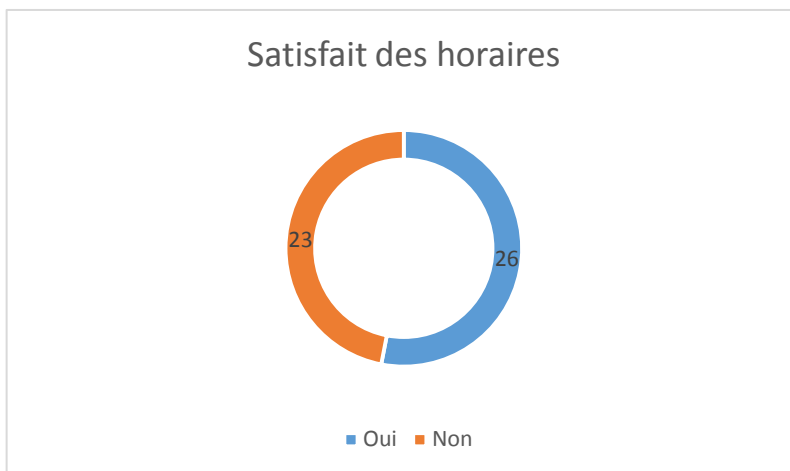
Parmi les suggestions, nous retrouvons souvent une machine à café, un four à micro-ondes et un coin pour manger notamment pour le week-end où tout est fermé. Des places de travail supplémentaires sont mentionnées 11 fois tandis que des wc supplémentaires ne le sont qu'une fois, alors qu'en discutant c'est un élément fréquemment soulevé. Idem pour le silence pour étudier qui n'apparaît qu'une fois alors qu'il revient lors des discussions.

Une personne revient sur la lenteur des ordinateurs et le besoin d'une imprimante supplémentaire et deux autres sur le peu de prises électriques. Un usager évoque l'idée de mettre des lampes sur chaque table individuelle, avec des espaces mieux isolés. L'air conditionné ainsi que des horaires étendus sont mentionnés une fois.

Une évocation parle d'un robinet d'eau fraîche pour remplir sa bouteille le week-end. Il s'en trouve effectivement un en semaine situé à proximité de la cafétéria.

Nous pouvons constater que dans le lot des sondés indiquant qu'il ne leur manque rien certains répondent quand-même dans le sens des suggestions évoquées ici lorsque des questions seront plus précises par la suite.

Question 9 : Les horaires d'ouverture sont-ils assez larges pour vous ?



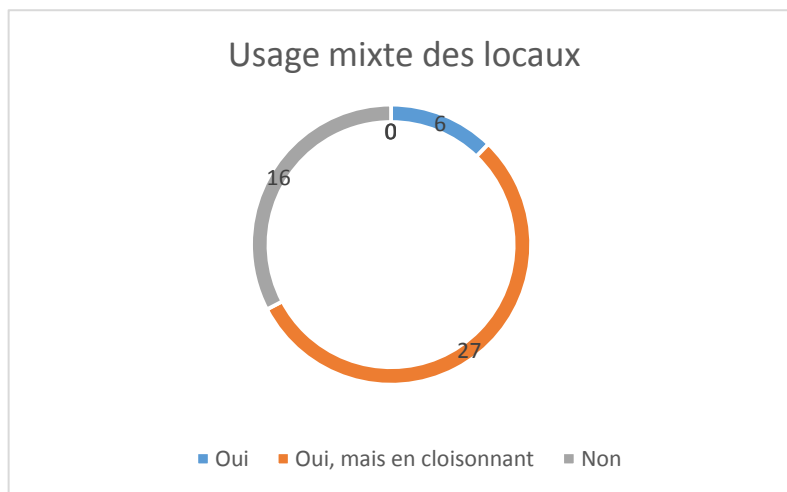
Nous comprenons à la lecture de ce graphique que l'opinion se scinde en deux. C'est donc certainement un point à suivre de près à l'avenir. Voici une liste des propositions :

Des gens proposent directement 7h-24h ou 08h-24h en semaine et 08h-20h le week-end,

Une personne mentionne uniquement d'ouvrir un peu plus tard, une autre d'ouvrir le samedi pendant les vacances d'été. Parmi les autres propositions nous avons la fermeture à 22 h le samedi et le dimanche en période d'examen, ensuite une demande d'horaire beaucoup plus étendu en fin de semaine et fin de semestre et pour terminer deux mentions d'ouverture jusqu'à 23 h.

Nous avons également une réflexion indiquant qu'au 21^e siècle fermer à 22 h c'est interrompre l'élan.

Question 10 : Etes-vous pour un usage mixte des locaux, avec le développement de la convivialité : étudier, manger sur place, lire la presse quotidienne, discuter autour d'un café ?



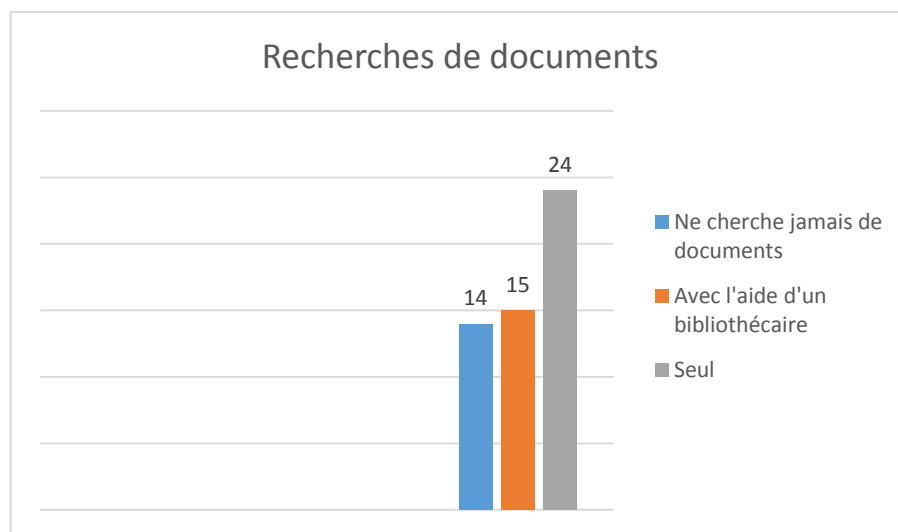
Ce résultat est intéressant car il suit nos conversations lors des focus group. Nous avons évoqué le fait de séparer les espaces en cloisonnant les activités. Nous constatons que l'usage mixte des locaux est bien accueilli mais qu'il faut être méthodique en délimitant les activités bruyantes du reste.

Une personne précise son approbation pour cloisonner mais pas au détriment des places de travail. Sinon nous obtenons globalement trente-cinq oui contre seize non.

Question 11 : Avez-vous des souhaits en cas d'agrandissement des locaux ?

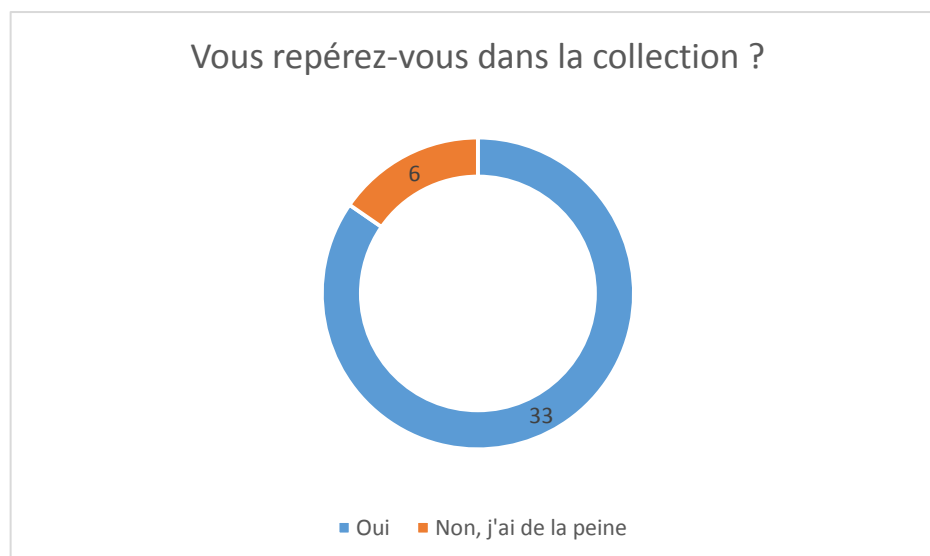
Nous avons ici une question ouverte où les gens étaient invités à la créativité. Seulement 24 personnes ont répondu sur les 50. Dans le panel de propositions nous retrouvons le besoin en places individuelles mieux cloisonnées et plus d'isolation pour les box, un local pour manger, différencié du reste de la bibliothèque, les jours et les soirs où l'université est fermée avec four à micro-ondes et machine à café. Des prises et plus de lumière sur toutes les tables sont demandées. Une personne indique qu'il faudrait plus de places à proximité des fenêtres, deux autres mentionnent qu'il devrait être possible d'ouvrir les fenêtres dans les salles de travail en groupe. Un sondé avec un peu plus d'imagination mentionne un canapé dans l'optique de la question précédente et d'un coin détente ainsi que davantage d'accès au WC. Un coin repos est également évoqué. A noter que deux personnes ont simplement répondu oui sans développer leurs souhaits.

Question 12 : Comment procédez-vous pour chercher un document en rayon ?



Pour le développement à la question comment faites-vous seul : 10 personnes ont écrit grâce au catalogue, une personne a mentionné avec difficulté (« en galérant »). Une autre indiquant qu'elle est en pharmacie a indiqué par catégorie, nous pouvons supposer que c'est donc en rayon. Quelqu'un précise sur ordinateur ou en rayon et deux personnes indiquent que c'est directement en rayon. Une réponse précise ne consulter que les ouvrages de références.

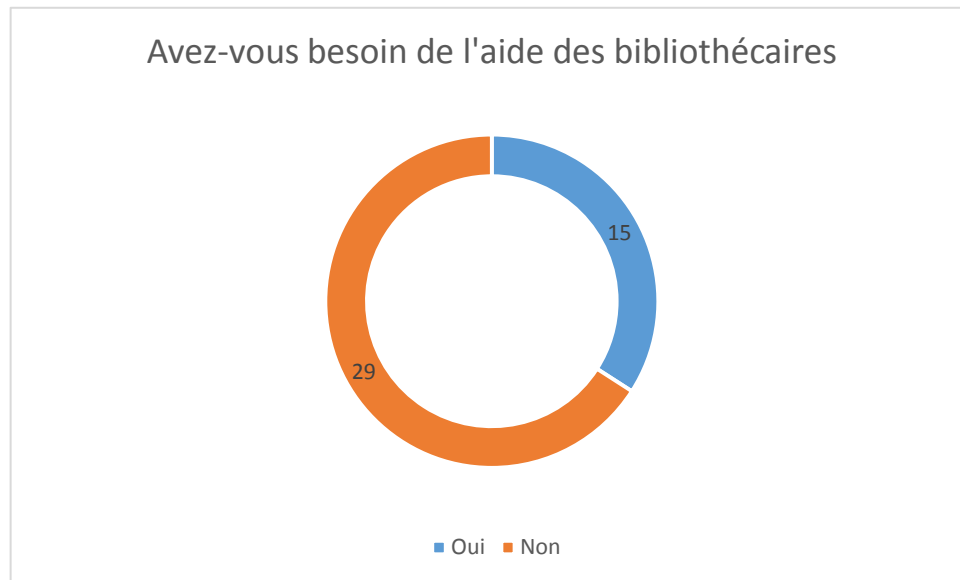
Question 13 : En fonction du classement et rangement actuel, arrivez-vous à vous repérer facilement pour trouver les documents que vous cherchez ?



Globalement les gens sont satisfaits du classement actuel ce qui va à l'encontre de l'opinion des employés de la BELS qui le supposait trop complexe. Dans les propositions, qui sont rares, il apparaît de mieux signaler les thèmes en rayon. Une

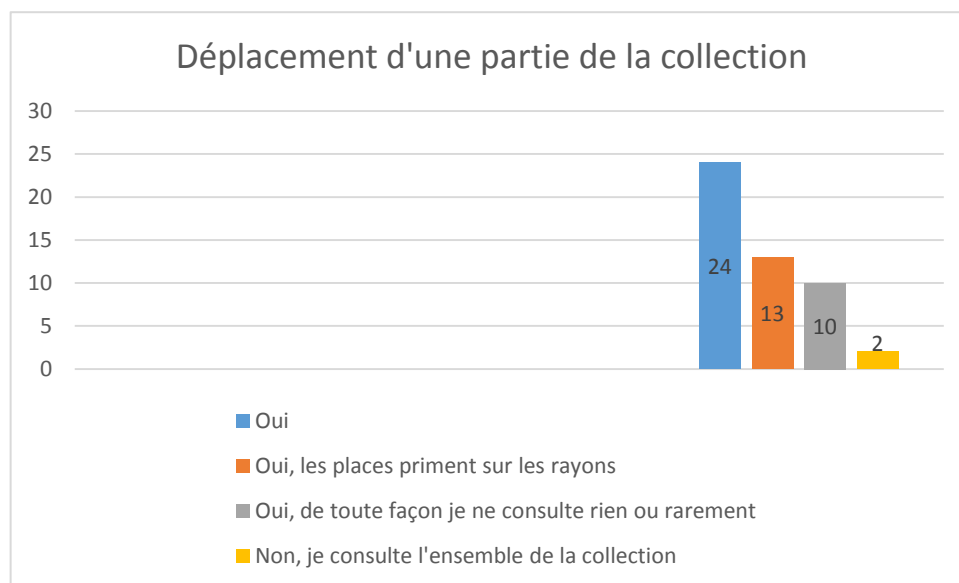
seule personne mentionne qu'il existe trop de sous parties dans les cotations. Une dernière réponse déclare qu'il n'est pas évident de comprendre où démarre le classement.

Question 14 : De manière générale, avez-vous besoin d'aide de la part des bibliothécaires ?



Il est heureux de voir que nous sommes encore utiles. Nous avons obtenus des oui pour les besoins en conseils, pour trouver certains ouvrages notamment ceux pour les cours, pour des recherches en ligne et des livres en général. Il est amusant de voir que trois personnes soulignent avoir parfois besoin des bibliothécaires pour emprunter des documents. Un usager précise avoir parfois besoin d'aide pour trouver des livres non scolaires, probablement hors des bibliographies données en cours. Une indication est faite sur le soutien nécessaire pour les commandes de prêt inter. Une personne signale avoir besoin des employés uniquement pour baisser les stores.

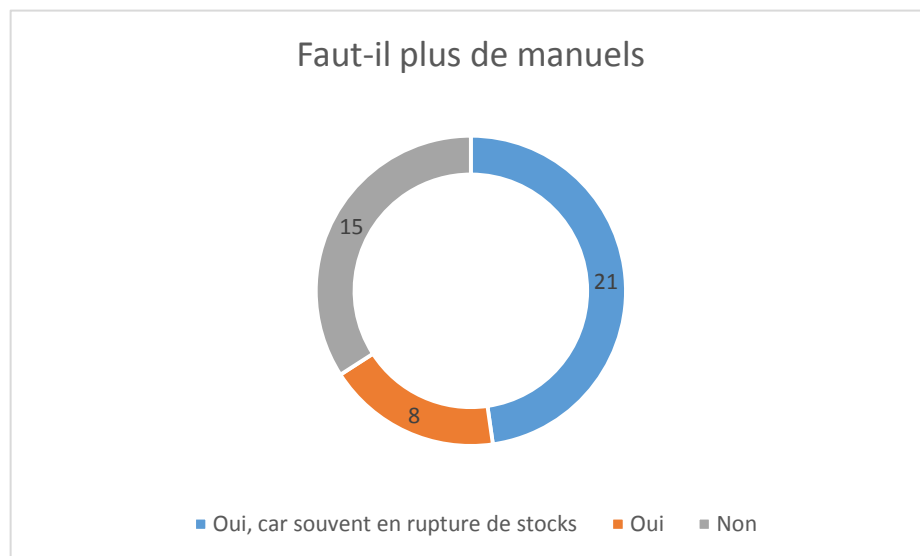
Question 15 : Seriez-vous d'accord qu'une partie plus ancienne, de la collection soit déplacée et disponible uniquement sur demande ? Cette démarche permettrait de libérer de l'espace pour des places de travail.



Cette question est assez cruciale car elle sous-entend un important transfert de la collection en sous-sol. Nous constatons que c'est envisageable avec une écrasante majorité de oui, 47, toutes propositions confondues. Certains appuient leur choix avec un smiley par exemple. Une personne indique qu'elle est d'accord mais qu'elle veut que les documents soient disponibles sur demande en moins de 30 minutes.

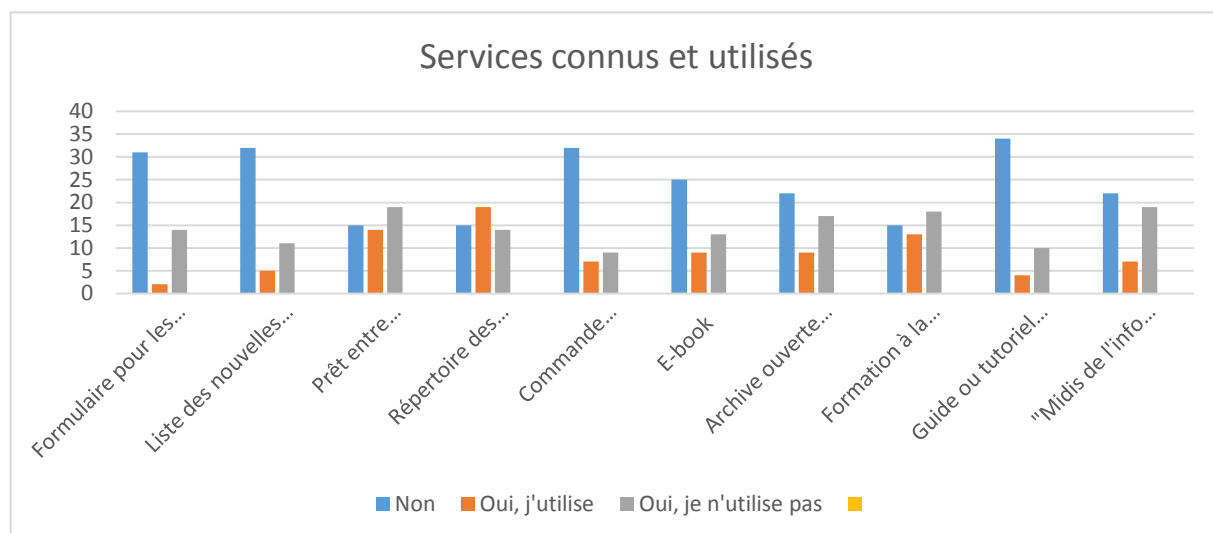
Une personne a néanmoins rajouté une ligne en indiquant « pas très sympa pour ceux qui en ont besoin » en dessinant une case supplémentaire à cocher.

Question 16 : Trouveriez-vous utile d'avoir davantage d'ouvrages de références comme les manuels ?



Cette interrogation est également issue d'un point important soulevé lors du focus group. C'est également une majorité de oui qui se profile mais de manière moins virulente que pour la question précédente. Une personne a rajouté une case avec la mention sans avis (pas concernée)

Question 17. Connaissiez-vous les services de la bibliothèque mentionnés ci-dessous ?



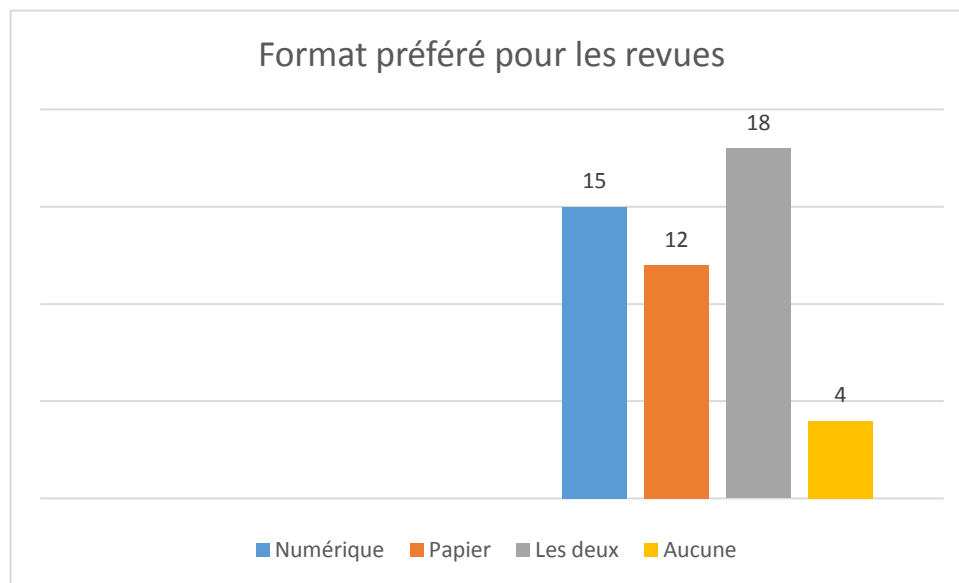
Services	Non	Oui, j'utilise	Oui, je n'utilise pas
Formulaire pour les nouvelles acquisitions	31	2	14
Liste des nouvelles acquisitions	32	5	11
Prêt entre bibliothèques	15	14	19
Répertoire des bases de données et références	15	19	14
Commande d'article PDF ou d'ouvrage	32	7	9
E-book	25	9	13
Archive ouverte UNIGE	22	9	17
Formation à la recherche documentaire	15	13	18
Guide ou tutoriel vidéo de la bibliothèque	34	4	10
"Midis de l'info scientifique"	22	7	19

Nous pouvons observer que l'ensemble des services n'est pas connu globalement et surtout encore peu utilisé. C'est le « non » qui prédomine avec ensuite une répartition entre le « oui j'utilise » et le « oui je n'utilise pas ». Mais au final c'est encore la formule de non-utilisation qui reste en tête.

Question 18 : Parmi ces services j'apprécie particulièrement

Formation à la recherche documentaire (en précisant 2 fois Zotero) 3
« Midis de l'info scientifique » 3
Commande d'article PDF ou d'ouvrage 3
Répertoires des bases de données 2
Prêt entre bibliothèques 2
Liste des nouvelles acquisitions de la bibliothèque 2
e-book 2
Formulaire pour proposer de nouvelles acquisitions de documents 1
Guide ou tutoriel vidéo de la bibliothèque 1
Archive ouverte UNIGE 1

Question 19 : Consultez-vous de préférence une revue sous format électronique ou en version papier ?



Nous sommes ici dans une question sociétale puisque l'interrogation sur les nouvelles générations s'affranchissant du papier est un débat récurrent. Nous pouvons voir que la majorité revient à la lecture partagée entre les deux supports et que le numérique dépasse de peu le papier. Lorsque les gens devaient expliquer leur motivation pour une lecture sur papier, ils ont indiqué :

« Facilité de lecture, habitude, j'apprécie la version papier car c'est plus dans mes coutumes, un mentionne qu'il préfère, un autre parle d'authenticité, moins d'effort ou plus confortable pour les yeux, plus agréable à manier ».

Toutes les personnes qui ont mentionné la version papier ne se sont pas forcément justifiées.

Question 20 : L'université a décidé d'abandonner tous les abonnements aux revues papier au profit du numérique ; quelle est votre opinion ?

Nous obtenons une liste de réponse avec les mêmes termes qui reviennent. Nous avons effectué un classement des opinions avec le nombre de fois qu'elles sont évoquées.

C'est une bonne idée 5

Bien 3

Dommage 3

Dommage car je préfère le support papier, consultation plus facile 3

C'est un peu dommage mais plus écologique 3

Pourquoi pas (si l'accès numérique est large et garanti 1) 3

Très bien 2

Plus facile d'accès et disponible pour tout le monde 2

Tout à fait d'accord, économie de papier, écologie 2

Ça n'est jamais tout noir ou tout blanc 1

Il faudrait quand même garder des abonnements papiers mais la majorité doit être numérique 1

Le numérique suffit 1

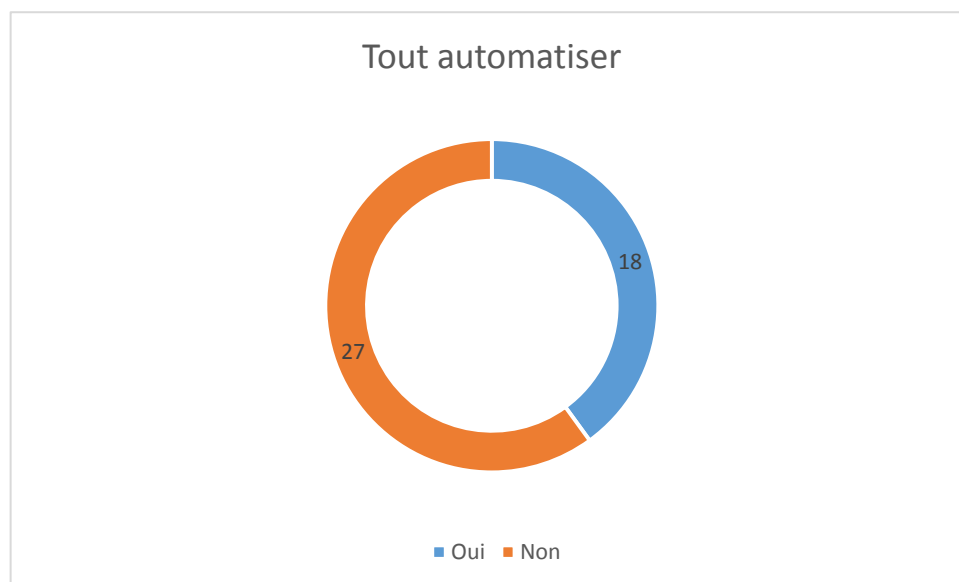
Les deux sont complémentaires 1

Logique car dans l'air du temps, accès simplifié 1

Pour tant que nous pouvons imprimer l'ensemble des articles 1

Revue papier toujours utile 1

Question 21 : Etes-vous partisan de tout automatiser à la bibliothèque (comme avec la borne de prêt à l'entrée ou les services en ligne) : le prêt, les retours, les prolongations, les inscriptions ?



Une personne a mis une croix entre les deux cases en rajoutant qu'il faudra toujours une personne de contact. Une autre qui avait coché non a écrit à côté « ... vieille école ».

Les gens sont encore attachés au soutien humain dans leurs activités.

Question 22. Idéalement quelles seraient les qualités d'une bibliothèque pour vous, entre 1 et 5 mots ?

Nous avons listé les mots proposés en fonction de leur récurrence, avec le nombre de fois où il est apparu.

Calme (pour étudier 2) :18

Silencieux : 15

Spacieux : 9

Ressources d'informations suffisantes / riche / utile pour les études : 8

Luminosité 7 (avec un complément pour une personne : Ne pas fermer le store à cause du soleil, si une personne se plaint dix personnes veulent du soleil)

Places suffisantes pour étudier, Horaires larges : 7

Climatisée / bonne température / oxygéné : 4

Lieu agréable : 4

Disponibilité des documents, Internet / wifi : 3

Confort, Bien équipée, Environnement serein d'étude, Livres : 2

Accueillante, Aérée, Bien aménagée, Chaleureux, Connaissance , Facilité de recherche documentaire, Fonctionnel, Place de travail calme et isolée, Personnel pour nous renseigner, Possibilité d'imprimer, Pratique, Prêt d'ouvrages, Propre, Service, Table spacieuse , Vivante : 1

Question 23. Dans l'immédiat si vous pouviez changer une seule chose, quelle serait votre priorité ?

Comme pour la question précédente nous avons listé en fonction de l'importance.

Plus de places de travail (trouver de la place sans stresser / plus de grandes tables, si possible individuelles / au moins en période de révision / pour les groupes) 21

Horaires plus larges (le week-end 1) 5

Doubler la surface au minimum /agrandir 4

Local/zone de repos 3

Pouvoir ouvrir les fenêtres, au moins dans les box 3

Zone pour manger 3

Mieux isoler la bibliothèque (les salles de groupe) 2

Enlever des livres 1

Imprimante et collaborateurs bruyants 1

L'hygiène des toilettes 1

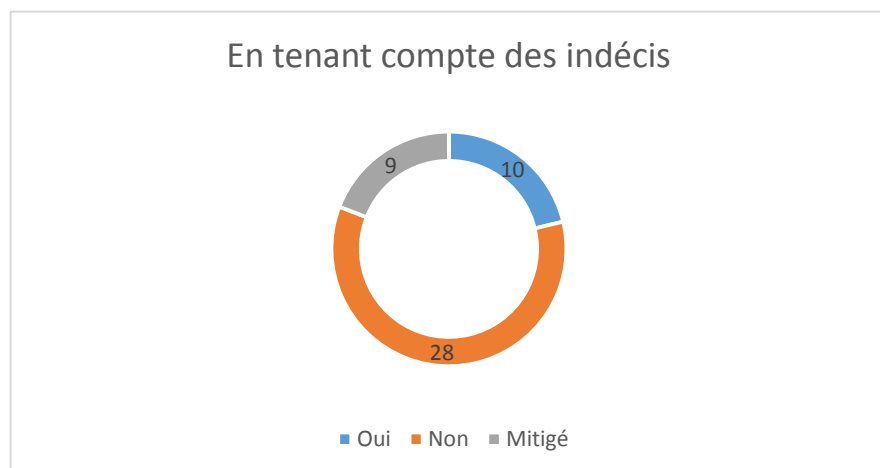
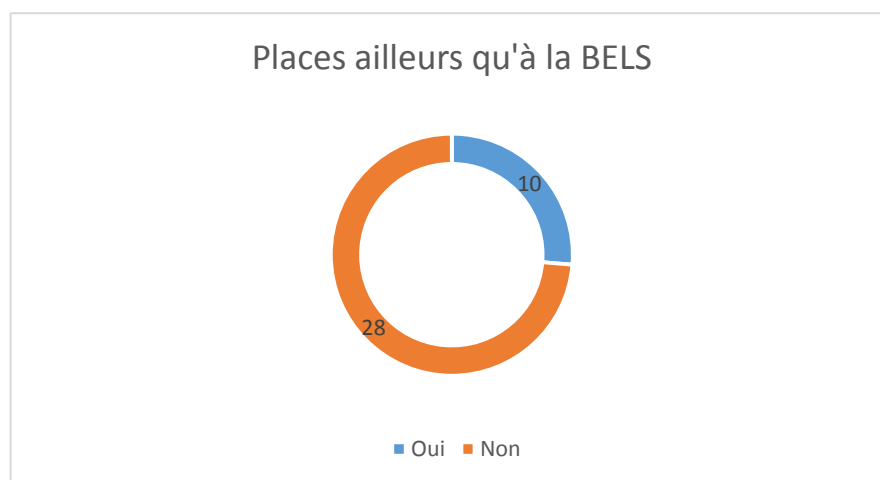
Mettre plus de couleurs claires (exemple : blanc, beige) 1

Plus de prises électriques 1

Rien 1

Usage mixte des locaux 1

Question 24 : Si l'Université proposait plus de places pour étudier, iriez-vous ailleurs qu'à la BELS ?



C'est le non qui prédomine. Concernant les personnes qui ont répondu oui, ils précisent souvent que l'endroit doit être calme comme à la BELS. Certains répondent que pour eux c'est égal mais qu'il faudra proposer des lieux équipés, dans le même bâtiment ou à proximité pour ne pas avoir à se déplacer, avec des horaires identiques.

Annexe 5 : La BELS en bref

Rénovation en 2008-2010

Architecte d'intérieur : Françoise Chevalier, Thoune

Signalétique : Roger Pfund, Genève

Superficie (bureaux compris) : 750 m²

Capacité : environ 1800 m linéaires de rayons ou 54'000 volumes en libre consultation, dont la moitié rangées dans des compactus.

105 places de travail équipées de prises / tables individuelles (de 1m20 x 60 cm)

20 postes de travail informatisés

5 box pour les travaux de groupes

Wifi

Sol recouvert de moquette

Installations sanitaires restaurées en 2010

Fréquentation :

La BELS est une bibliothèque fréquentée en moyenne par 58 personnes. Ses pics sont le lundi matin (88 personnes), ainsi que les mardis, jeudi et dimanche en milieu de journée (environ 75 personnes).

Pour information : Il y avait 2640 étudiants inscrits à la faculté de Sciences à la rentrée 2015

Les collections

Comme indiqué plus haut, la BELS renferme les ouvrages sur la biologie, la chimie, la physique et les sciences pharmaceutiques.

Si nous voulons être exhaustifs, voici l'ensemble des domaines composant la collections : analyse pharmaceutique; anatomie comparée; biochimie; biologie; biologie animale; biologie cellulaire; biologie moléculaire; biologie végétale; biopharmacie; botanique; chimie; chimie analytique; chimie assistée par ordinateur; chimie organique; chimie physique; chimie thérapeutique; cosmologie; cristallographie; embryologie;

endocrinologie; galénique; génétique; histoire des sciences; immunologie; informatique; mathématiques; microbiologie; neurologie; ophtalmologie; pharmacie; pharmacocinétique; pharmacogénomique; pharmacognosie; pharmacologie; physiologie comparée; physiologie végétale; physique; phytochimie; protistologie; zoologie.

Si nous regardons la bibliothèque en chiffres :

La collection :

- 100'000 volumes (monographies et périodiques)
- 4'700 microcopies
- Fonds particuliers : Bibliothèque du Prof. Ernst Stueckelberg, Bibliothèque du Prof. Josef Jauch, Bibliothèque du Prof. Lew Kowarski

Mètres linéaires :

- 866.52 pour les monographies, manuels, ouvrages de référence et thèses en libre accès (ce ne sont pas les chiffres visibles sur les plans, mais le SSB (service aux bibliothèques) qui a fourni les étagères prétendait que les étagères faisaient 1 mètre alors qu'elles ne font que 87 cm en réalité, nous avons donc un décalage de 13 %.
- 1047.6 pour les périodiques en compactus en libre accès
- 2544.61 pour les périodiques en compactus en magasin (le premier du nom d'Yvoy)
- 1'180 pour les monographies en compactus en magasin (le deuxième du nom de Ste-Clotilde)

Périodiques :

- 1540 titres de périodiques en version papier dans les collections, mais le nombre de titres vivants n'est plus très élevé, 52 actuellement et va encore diminuer, vu la politique de e-only de la DIS (division de l'information scientifique). Selon les dernières estimations, il ne devrait en rester plus qu'une vingtaine en 2016. Le nombre de titres en version électronique est par contre, de ce fait, très élevé, avec toutes les licences institutionnelles. Mais il est difficile de dire combien de titres intéressent réellement le public ciblé par la BELS et le site Arve en général

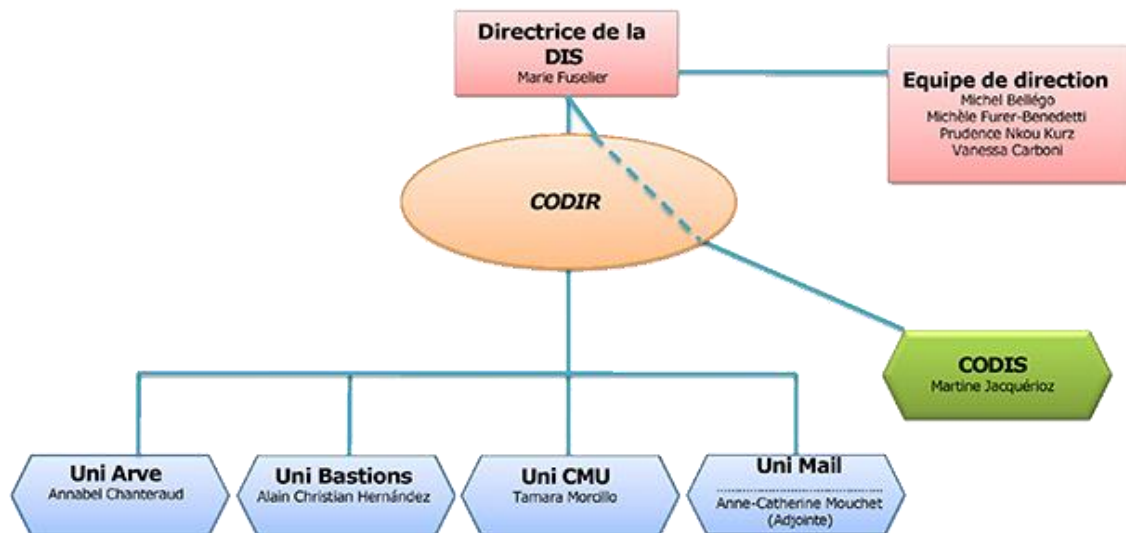
Annexe 6 : Questionnaire sur le dernier réaménagement

Ce questionnaire a été envoyé par courrier électronique à Monsieur Jean-Philippe Accart, ancien directeur des bibliothèques des Sciences, en fonction durant le projet de réaménagement.

1. Quel(s) élément(s) a/ont donné l'impulsion du projet de réaménagement complet ?
2. As-tu été (suffisamment) concerté du début à la fin du projet, ainsi que d'autres membres de la bibliothèque ? Si oui, quelle était ta vision pour le renouveau ?
3. Qui a déterminé le nouveau mobilier, la signalétique, la luminosité et les espaces de travail, hormis les architectes ?
4. A-t-on gagné beaucoup de places pour les étudiants et si oui, était-ce une volonté de départ ?
5. Est-ce que beaucoup d'ouvrages ont été éliminé pour gagner de la place (était-ce une volonté avec l'évolution des technologies) ?
6. Comment a été pensé l'évolution future de la BELS – marge de manœuvre pour la suite – si réflexion à ce sujet il y a eu ?

Annexe 7 : Organigramme de la DIS

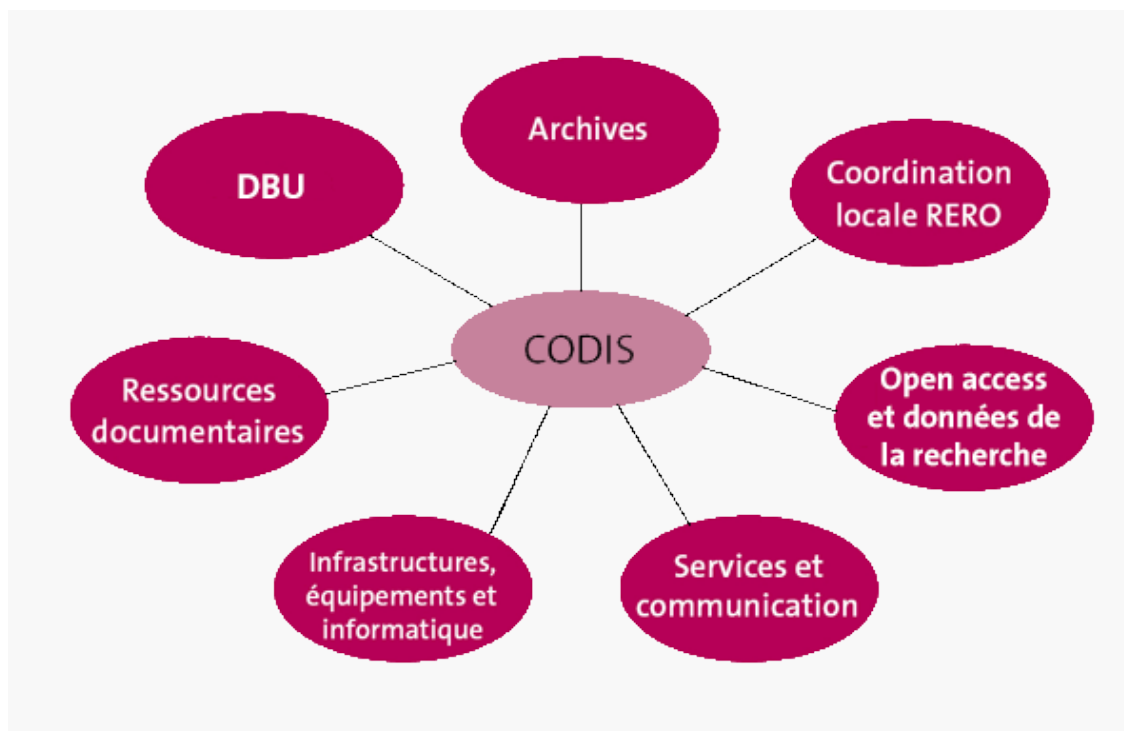
Figure 1 : Organigramme de la Division de l'Information scientifiques (DIS)



Annexe 8 : Le CODIS et ses missions

- Garantir l'harmonisation des pratiques professionnelles et diffuser les procédures de travail communes, apporter un soutien logistique, informatique et méthodologique aux autres sites de la Division (DIS).
- Contribuer à la formalisation des politiques communes d'acquisition et de développement des collections et des services.
- Coordonner les projets transversaux liés aux documents et aux services au public et les groupes de travail transversaux (préparation, animation, synthèse, communication).
- Assurer la coordination locale pour les bibliothèques genevoises rattachées à **RERO**.
- Assurer la gestion du Dépôt des bibliothèques universitaires (**DBU**) : équipe, outils et moyens.
- Garantir la gestion des fonds administratifs des différents organismes universitaires et de quelques fonds privés.

Figure 2 : Répartition en pôles du Service de coordination de la DIS (CODIS)



Université de Genève (UNIGE), 2015. *Division de l'information scientifique* [en ligne].

[Consulté le 14 juillet 2016]. Disponible à l'adresse :

<http://www.unige.ch/dis/organisation/codis/>

Annexe 9 : Mission de la bibliothèque de l'université

La Bibliothèque de l'Université a pour mission d'offrir un éventail complet de ressources et de services documentaires à la communauté universitaire et à la cité en réponse à leurs besoins en matière de recherche, d'enseignement et d'étude.

Elle axe son développement autour des domaines d'enseignement et de recherche ainsi que des pôles d'excellence et des domaines d'expertise de l'Université, favorisant ainsi le partage des savoirs et l'accès à l'information virtuelle ou physique. Ses principes d'action, consignés dans une politique documentaire formalisée validée par le Rectorat, font l'objet d'une directive institutionnelle.

La Bibliothèque de l'Université propose une large gamme de services qui s'adapte aux pratiques évolutives de ses usagers comme aux besoins propres des disciplines, tout en visant à la cohérence de ses fonds documentaires.

Elle se construit dans une logique de complémentarité entre des services offerts à distance et ceux proposés sur ses sites. Elle entend offrir à chacun de ses usagers le soutien nécessaire à la réussite de ses études, de son enseignement ou de ses recherches scientifiques, professionnelles et personnelles.

La Bibliothèque de l'Université participe à la conservation des documents issus de l'enseignement et de la recherche scientifique des membres de l'Université. Elle valorise ces ressources en tant que capital scientifique de l'Université en les diffusant et les rendant accessibles par le biais notamment de son Archive ouverte.

Université de Genève (UNIGE), 2015. *Division de l'information scientifique* [en ligne]. [Consulté le 14 juillet 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.unige.ch/dis/charte/mission/>